Lok Vyavhar - Gujarati

Dale Carnegie

VISIT...

LANZAROTE Caliente.com

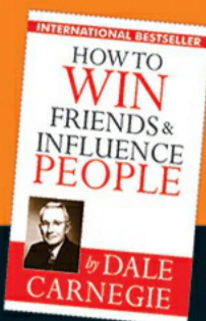




ડેલ કારનેગી

લોક વ્યવહાર

પ્રભાવશાળી વ્યક્તિત્વની કળા



Gujarati Translation of
How to Win Friends & Influence People
by Dale Carnegie

લોક વ્યવહાર

પ્રભાવશાળી વ્યક્તિત્વની કળા



ડાયમંડ બુક્સ

eISBN: 978-93-5261-778-4

પ્રકાશક : ડાયમંડ પૉકેટ બુક્સ પ્રા. લિ.
X-30, ઓખલા ઇંડસ્ટ્રિયલ એરિયા, ફેઝ-II,
નવી દિલ્હી-110020
ફોન : 011- 41611861, 40712100
ફેક્સ : 011- 41611866
ઇ-મેઇલ : ebooks@dpb.in
વેબસાઇટ : www.diamondbook.in
સંસ્કરણ : 2016
LOK VYAVHAR
by : Dale Carnegie

પ્રસ્તાવના

'હાઉ ટુ વિન ફ્રેન્ડ્સ એન્ડ ઇન્ફ્લુઍન્સ પીપલ'નું પ્રથમ સંસ્કરણ ૧૯૩૬માં છપાયું. એની ફક્ત પાંચ હજાર નકલ છાપવામાં આવી. ના તો ડેલ કારનેગીને, ના તો પ્રકાશકો સાઇમન એન્ડ શુસ્ટરને આશા હતી કે, આ પુસ્તકની આનાથી વધારે નકલો વેચાશે. એમને ખૂબ હેરાની થઈ, જ્યારે આ પુસ્તક રાતો-રાત લોકપ્રિય થઈ ગઈ અને જનતાએ એની એટલી માંગ કરી કે એના એક પછી એક સંસ્કરણ છાપવા પડ્યા. હ'હાઉ ટુ વિન ફ્રેન્ડ્સ એન્ડ ઇન્ફ્લુઍન્સ પીપલ' પુસ્તકોના ઇતિહાસમાં સર્વકાલિક આંતરરાષ્ટ્રીય બેસ્ટસેલર બની ચુકી છે. આપણે એ નથી કહી શકતા કે, એની લોકપ્રિયતાનું કારણ એ હતું કે, એ સમયે મંદીનો દોર સમાપ્ત જ થયો હતો. હકીકતમાં એણે જનમાનસની એવી નસને સ્પર્શ કર્યો છે, એક એવી માનવ જરૂરિયાતને પૂરી કરી છે કે આ અડધી સદી પછી પણ સતત વેચાઈ રહી છે.

ડેલ કારનેગી કહ્યાં કરતા હતા કે, દસ લાખ ડૉલર કમાવવા સરળ છે, પરંતુ અંગ્રેજી ભાષામાં એક વાક્યાંશ લોકપ્રિય કરવું મુશ્કેલ છે. 'હાઉ ટુ વિન ફ્રેન્ડ્સ એન્ડ ઇન્ફ્લુઍન્સ પીપલ' એક એવું જ વાક્યાંશ છે, જેને લોકોએ ઉદ્ધૃત કર્યું છે, પૈરાફ્રૈજ કર્યું છે, પૈરોડી કર્યું છે અને રાજનીતિક કાર્ટૂનોથી લઈને ઉપન્યાસો સુધી અનંદ સંદર્ભોમાં પ્રયુક્ત કર્યું છે. આ પુસ્તકનું અનુવાદ દરેક લખાઈ શકાય તેવી ભાષાઓમાં થઈ ચુક્યું છે. દરેક પેઢીએ એને નવેસરથી શોધી છે અને એની પ્રાંસગિત્કતા અને એના મૂલ્યને ઓળખ્યું છે.

હવે આપણે તાર્કિક પ્રશ્ન પર આવીએ આવી પુસ્તકને રિવાઇઝ કરવાની જરૂર હતી, જે આટલી લોકપ્રિય અને શાશ્વત મહત્ત્વની છે? સફળતાની સાથે છેડછાડ કેમ?

એનો જવાબ જાણવા માટે આપણને એ અહેસાસ હોવો જોઈએ કે, ડેલ કારનેગી ખુદ જીવનભર પોતાની પુસ્તકોને રિવાઇઝ કરતાં રહ્યાં. 'હાઉ ટુ વિન ફ્રેન્ડ્સ એન્ડ ઇન્ફ્લુઍન્સ પીપલ' એક પાઠ્યપુસ્તકના રૂપમાં લખવામાં આવી હતી, ઇફેક્ટિવ સ્પીકિંગ એન્ડ હ્યૂમન રિલેશન્સના કોર્સિસની પાઠ્યપુસ્તકના રૂપમાં. આ પુસ્તક આજે પણ એ જ રૂપમાં પ્રયુક્ત થઈ રહી છે. ૧૯૯૫માં પોતાની મૃત્યુ સુધી તેઓ સતત કોર્સને સુધારતા અને રિવાઇઝ કરતાં રહ્યાં, જેથી બદલાઈ રહેલી દુનિયાની બદલાઈ રહેલી જરૂરિયાતોનું ઉત્તમ ધ્યાન રાખી શકાય. વર્તમાન દુનિયાના બદલાઈ રહેલા સ્વરૂપ પ્રતિ ડેલ કારનેગીથી વધારે સંવેદનશીલ કોઈ ન હતું. એમણે પોતાની શિક્ષણ આપવાની રીતોને પણ સતત સુધારી. એમણે ઇફેક્ટિવ સ્પીકિંગની પોતાની પુસ્તકને કેટલીયવાર અપડેટ કરી. જો તેઓ થોડાં સમય વધારે જીવિત રહેતાં, તો એમણે ખુદ જ 'હાઉ ટુ વિન ફ્રેન્ડ્સ એન્ડ ઇન્ફ્લુઍન્સ પીપલ'ને રિવાઇઝ કરી હોત, જેથી આ બદલાતી દુનિયામાં અધિક પ્રાસંગિક થઈ શકે.

પુસ્તકમાં આપવામાં આવેલા કેટલાય મહત્ત્વપૂર્ણ લોકોના નામ એના પ્રથમ પ્રકાશનના સમયે પ્રસિદ્ધ હતા. કેટલાંક ઉદાહરણ અને વાક્યાંશ હવે જૂના લાગે છે, એ જ પ્રકારે જેમ આપણને કોઈ વિક્ટોરિયન નવલકથાનું સામાજિક વાતાવરણ જૂનું લાગે છે. આ પુસ્તકનો મહત્ત્વપૂર્ણ સંદેશ અને સંપૂર્ણ પ્રભાવ વધારે હદ સુધી કમજોર થઈ ગયો હતો.

આ રિવીઝનમાં અમારો ઉદ્દેશ્ય આ પુસ્તકને આધુનિક વાચક માટે સ્પષ્ટ અને સુદૃઢ કરવાનો છે, એના મૂળ ભાવથી છેડછાડ કર્યા વગર. અમે 'હાઉ ટુ વિન ફ્રેન્ડ્સ એન્ડ ઇન્ફ્લુઍન્સ પીપલ'ને 'બદલી' નથી, અમે એમાંથી છિટપુટ વસ્તુઓ હટાવી છે અને કેટલાંક સમકાલીન

ઉદાહરણ જોડ્યા છે. કારનેગીની ઉતાવળી, જોશીલી શૈલી હજુ પણ યથાવત્ છે, ત્યાં સુધી કે ત્રીસના દશકનો સ્લૈંગ પણ ઉપસ્થિત છે. ડેલ કારનેગીએ એ જ પ્રકારે લખ્યું, જે પ્રકારે તેઓ બોલતા હતા, ઉત્સાહી, વાચાળ, ચર્ચા કરવાવાળી શૈલીમાં.

તો એમના અવાજમાં, આ પુસ્તકમાં હજુ પણ એટલો જ દમ છે, જેટલો પહેલાં હતો. દુનિયાભરમાં લોકો કારનેગી કોર્સિસથી પ્રશિક્ષિત થઈ રહ્યાં છે અને એમની સંખ્યા દર વર્ષે વધતી જઈ રહી છે અને લાખો લોકો 'હાઉ ટુ વિન ફ્રેન્ડ્સ એન્ડ ઇન્ફ્લુઍન્સ પીપલ'ને વાંચીને પોતાના જીવનને સુધારવા માટે પ્રેરિત થઈ રહ્યાં છે. એ બધાની સામે અમે આ સંશોધિત પુસ્તક પ્રસ્તુત કરી રહ્યાં છીએ, જેમાં અમારું યોગદાન ફક્ત એટલું જ છે કે, અમે એક સુંદર ઉપકરણને થોડું વધારે ચમકાવી દીધું છે અને નિખારી દીધું છે.

- ડોરોથી કારનેગી
(મિસિસ ડેલ કારનેગી)

અનુક્રમ

૪. કોઈના પર હુકમ ચલાવવાથી બચો
૫. સામેવાળાને સન્માન બચાવવાનો અવસર આપો
૬. સફળતા પ્રાપ્ત કરવાની અસરકારક ટેકનીક
૭. ખરાબને પણ સારું જ નામ આપો
૮. ભૂલ સુધારવી મુશ્કેલ નથી
૯. યોગ્ય ટેકનીક એ જ, જેનાથી લોકો તમારું કામ કરવા લાગે

પુસ્તક લેખનની રૂપરેખા

વીસમી શતાબ્દીના પ્રારંભિક પાંત્રીસ વર્ષોમાં અમેરિકામાં બે લાખથી વધારે પુસ્તકો પ્રકાશિત થઈ, પરંતુ મોટાભાગની પ્રભાવહીન તેમજ નીરસ હતી, આથી વેચાણના હિસાબથી પણ તે લાભનો સોદો બની ન હતી. આ ફક્ત મારો જ વિચાર ન હતો, પરંતુ એક મોટા પ્રકાશન સમૂહના અધ્યક્ષે પણ આ વાતનો સ્વીકાર કર્યો હતો.

પરંતુ હવે સવાલ ઊઠે છે કે, આ બધું જાણ્યા પછી પણ હું આ પુસ્તક કેમ લખી રહ્યો છું? અને તમે એને વાંચવાની ભૂલ કેમ કરી રહ્યાં છો?

બંને જ પ્રશ્ન એકદમ સચોટ છે તથા આ બંને જ પ્રશ્નોના જવાબ આપવાનો હું પૂરે-પૂરો પ્રયાસ કરીશ.

સન્ ૧૯૧૨થી હું ન્યૂયૉર્કમાં વેપારથી જોડાયેલા વ્યક્તિઓ તેમજ વ્યાવસાયિક લોકો માટે પોતાનો શૈક્ષણિક પાઠ્યક્રમ ચલાવી રહ્યો છું. પ્રારંભિક દિવસોમાં હું લોકોને સાર્વજનિક રૂપથી બોલવાની કળા શિખવાડતો હતો, પરંતુ પછી મને મહેસૂસ થયું કે પ્રભાવી ઢંગથી બોલવાની કળાની સાથે-સાથે એ પણ જરૂરી છે કે, દરેક વ્યક્તિ એ જાણી જાય કે પ્રતિદિવસના વેપારિક તથા સામાજિક જીવનમાં લોકોની સાથે કયા પ્રકારે વ્યવહાર કરવામાં આવે.

દરેક વ્યક્તિ માટે પોતાના ક્ષેત્રથી જોડાયેલા વ્યક્તિને પ્રભાવિત કરવો સૌથી મોટો પડકાર હોય છે, પછી ભલે તે એન્જિનિયર હોય, ડૉક્ટર કે પછી સમાન્ય ધોબી કે દરજી જ કેમ ના હોય.

હવે શું તમને નથી લાગતું કે, આ કિંમતી કળાને શિખવાડવા માટે દુનિયાની પ્રત્યેક કૉલેજમાં વિશેષ પાઠ્યક્રમ ચલાવવા જોઈએ, પરંતુ મેં તો આજ સુધી એવાં કોઈ પાઠ્યક્રમ કે કૉલેજનું નામ નથી સાંભળ્યું.

કેમ કે આજ સુધી લોક વ્યવહારની કળાથી સંબંધિત કોઈ પણ પુસ્તક નથી લખવામાં આવી, આથી આ પુસ્તકને તૈયાર કરવામાં મેં અથાગ પરિશ્રમ કર્યો છે. મેં અખબારો તેમજ પત્રિકાઓના લેખ, પારિવારિકી અદાલતોના રેકૉર્ડ તથા નવાં-જૂનાં બધા દાર્શનિકોને વાંચી નાખ્યાં. એકલા થઇયોડોર રૂઝવેલ્ટના જ મેં સો જીવનચરિત્રો વાંચ્યા.

મેં કેટલાય સફળ વ્યક્તિઓ, જેમ કે માર્કોની તથા ઍડીસન જેવાં આવિષ્કારક, ફ્રેંકલીન ડી. રૂઝવેલ્ટ તથા જેમ્સ ફાર્લે જેવા રાજનીતિજ્ઞ, ઓવેન ડી.યંગ જેવાં બિઝનેસ લીડર, ક્લાર્ક ગેબલ તથા પિકફોર્ડ જેવાં મૂવી સ્ટાર્સ તથા માર્ટિન જૉનસન જેવાં સંશોધક લોકોના વ્યક્તિગત ઇન્ટરવ્યૂ લઈ નાખ્યા.

આ પુસ્તક એ પ્રકારે નથી લખવામાં આવી, જેમ સામાન્ય રીતે પુસ્તકો લખવામાં આવે છે. આ તો એ જ પ્રકારે ધીમે-ધીમે મોટી થઈ છે, જેમ કોઈ બાળક માતા-પિતાની છત્રછાયામાં મોટું થાય છે. આ એક પ્રયોગશાળામાં મોટી થઈ છે અને એમાં અગણિત વયસ્કોના અનુભવોનો જીવંત નિચોડ છે.

અહીંયા જે નિયમ આપવામાં આવ્યા છે, તે કોરાં સિદ્ધાંત કે અંધારામાં છોડવામાં આવેલા તીર નથી, પરંતુ તે તો જાદૂની જેમ મંત્રમુગ્ધ કરવાવાળા છે.

આ પુસ્તકનું એક માત્ર લક્ષ્ય એ જ છે કે, તમે પોતાની સુઈ રહેલી ક્ષમતાઓ તથા

શક્તિઓથી સારી રીતે પરિચિત થાઓ, જેથી તમારું જીવન સુખમય બની શકે. પ્રિંસ્ટન યૂનિવર્સિટીના ભૂતપૂર્વ અધ્યક્ષ ડી. જૉન જી. હિબ્બનનો મત હતો - 'શિક્ષણ જીવનની સ્થિતિઓનો સામનો કરવાની યોગ્યતા છે.'

જો પ્રથમ ત્રણ અધ્યાય વાંચ્યા પછી તમને લાગે કે, તમે કશું પણ નથી શીખ્યું અથવા પછી મે જીવનની સ્થિતિઓનો સામનો કરવા માટે યોગ્ય નથી બની શક્યા, તો હું સમજી લઈશ કે તમને સમજાવવામાં આ પુસ્તક સફળ નથી થઈ, કેમ કે જેમ હરબર્ટ સ્પેંસરે લખ્યું છે - 'શિક્ષણનો ઉદ્દેશ્ય જ્ઞાન નહીં, બલ્કે કર્મ છે.'

આ પુસ્તક કર્મ વિશે લખવામાં આવી છે.

- ડેલ કારનેગી

ભાગ - એક

લોકોને પ્રભાવિત કરવાના
અચૂક નૂસખાં

1

મધ એકઠું કરવા માટે મધમાખીના મધપૂડા પર લાત નથી મારતાં

સન્ ૧૯૩૧ની ૭મી મેએ ન્યૂયૉર્કમાં એક મોટી અથડામણ થઈ રહી હતી. આ અથડામણ એસમયે પોતાના અંતિમ પડાવ પર હતી, આથી લોકોની વચ્ચે એનો ખૂબ રોમાંચ હતો. મહીનાઓ સુધી લુકા-છુપીની રમત રમ્યા પછી અંતમાં હત્યારા ક્રૉલેને ચારે તરફથી ઘેરી લેવામાં આવ્યો હતો. ત્યાં પર તે 'દુનાલી બંદૂક'ના નામથી પ્રસિદ્ધ હતો. જે હત્યારો આ સમયે ચારે તરફથી ઘેરાયેલો હતો અને વેસ્ટ ઍવન્યૂમાં પોતાની પ્રેમિકાના ઘરમાં છુપાયેલો હતો, તે હત્યારો ના તો સિગારેટ પીતો હતો, ના દારૂને હાથસુદ્ધાં અડાવતો હતો.

તે ઉપરના માળે છુપાયેલો હતો અને ૧૫૦થી વધારે પોલીસવાલા અને જાસૂસ, ધરતીથી લઈને છત સુધી એને ચારે તરફથી ઘેરીને ઊભા હતા. પોલીસવાળાઓએ છતમાં છેદ કરીને તથા ટિયરગેસનો ઉપયોગ કરીને આ કુખ્યાત હત્યારાને બહાર કાઢવાનું ઇચ્છ્યું. આસપાસની ઇમારતો પર પણ મશીનગનો તથા બંદૂકોથી ગોળીઓનો વરસાદ થતો રહ્યો. ક્રૉલે એક ખુરશીની પાછળ છુપાઇને પોલીસ પર સતત ગોળીઓ વરસાવી રહ્યો હતો. હજારો લોકો, પોલીસ અને હત્યારાની આ અથડામણનો રોમાંચક આનંદ લઈ રહ્યાં હતા. કદાચ જ આનાથી પહેલાં ન્યૂયૉર્ક શહેરમાં આવું દૃશ્ય સામે આવ્યું હોય.

અંતમાં ક્રૉલેને પકડી લેવામાં આવ્યો. પોલીસ કમિશનર ઈ.પી. મલરૂનીએ બતાવ્યું કે, તે ન્યૂયૉર્કના ઇતિહાસમાં અત્યાર સુધીના સૌથી ખતરનાક અપરાધીઓમાંથી એક હતો. કમિશનરે કહ્યું - 'તે એટલો સચેત અને ચુસ્ત હતો કે, પાંખો ફડફડાવાની આહટ પર જ કોઈને પણ મારી નાખતો હતો.'

પરંતુ 'દુનાલી બંદૂક' ખુદ પોતાની નજરોમાં શું હતો? અમને આ જાણકારી આથી મળી શકી, કેમ કે જ્યારે પોલીસ એના પર ગોળીઓનો વરસાદ કરી રહી હતી, એ સમયે ક્રૉલેએ એક ચિઠ્ઠી લખી. ચિઠ્ઠી લખતાં સમયે એની ઇજાઓથી સતત વહેતા લોહીના નિશાન એ ટ્ટઠી પર પણ લાગી ગયા હતા. આ ચિઠ્ઠીમાં ક્રૉલેએ લખ્યું હતું - 'મારી બુશર્ટના નીચે એક અત્યંત જ દયાળુ, પરંતુ દુઃખી દિલ છે, એક એવું કોમળ દિલ, જે કોઈને પણ નુકસાન પહોંચાડવા નથી ઇચ્છતું.'

પત્ર લખવાના થોડાં સમય પહેલાંની આ વાત છે, એક વાર ક્રૉલે લીગ આઇલેન્ડ પર ગામના સુમસામ રસ્તા પર પોતાની પ્રેમિકાની સાથે મોજ-મસ્તી કરી રહ્યો હતો. અચાનક જ એક પોલીસવાળો એની કારની પાસે આવીને એનાથી લાયસન્સ બતાવવા માટે કહેવા લાગ્યો.આટલી જ વાતની સજા પોલીસવાળાને પોતાની મોતથી ચુકાવવી પડી. ક્રૉલેએ કશું પણ ના કહ્યું અને પોતાની રિવૉલ્વર કાઢીને પોલીસવાળાની છાતીને ગોળીઓથી ભરી દીધી. જેવો જ પોલીસવાળો જમીન પર પડી ગયો, તો ક્રૉલેએ અન્ય એક ગોળી એ મરેલાં

ઓફિસરની છાતીમાં દાગી દીધી. વિચારો, આટલો ક્રૂર અને જાલિમ વ્યક્તિ એ કહી રહ્યો હતો, 'મારા આ બુશર્ટની નીચે એક અત્યંત દયાળુ પરંતુ દુ:ખી દિલ છે, એક એવું દિલ, જે કોઈને પણ નુકસાન નથી પહોંચાડવા ઇચ્છતું.'

ક્રૉલેને મોતની સજા ફટકારી દેવાઈ. જે સમયે એને સિંગ-સિંગ કેદખાનામાં મૃત્યુદંડ માટે લઈ જવામાં આવી રહ્યો હતો, તો વિચારો એણે શું કહ્યું હશે? શું એ કે, આ લોકોના જીવ લેવાની સજા છે. ના, એણે તો કહ્યું હતું - 'આ ખુદને બચાવવાની સજા છે.'

તો આ વાર્તાનો સાર એ નિકળ્યો કે, 'દુનાલી બંદૂક' ક્રૉલે ખુદને કોઈ વાત માટે પણ દોષી ઠેરવતો ન હતો, તો શું તમને એવું લાગે છે કે, અપરાધીઓમાં આ અસામાન્ય-જેવી વાત છે? હવે હું તમને અન્ય એક વાર્તા સંભળાવું છું -

'મેં પોતાના જીવનના સ્વર્ણિમ દિવસ લોકોની ભલાઈમાં ગુમાવી દીધા, જેથી તેઓ સુખી જીવન જીવી શકે, પરંતુ એના બદલામાં મને ફક્ત ગાળો જ સાંભળવા મળે છે અને પોલીસથી છુપાઈ-છુપાઈને ભાગવું પડે છે.'

આ શબ્દ અમેરિકાના સૌથી કુખ્યાત બદમાશ અલ કેપોનના છે. તે શિકાગોનો સૌથી ખતરનાક ગેંગ લીડર હતો, પરંતુ અન્ય અપરાધીઓની જેમ અલ કેપોન પણ ખુદને દોષી માનતો ન હતો. તે તો ખુદને સાચો પરોપકારી માનતો હતો, જેને લોકો ખોટો સમજી બેઠાં હતા.

ન્યૂયૉર્કના સૌથી કુખ્યાત અપરાધીઓમાંથી એક ડચ શૂલ્ટ્ઝ પણ એવું જ કહેતો હતો. પોતાના એક ઇન્ટરવ્યૂમાં એણે કહ્યું હતું કે, તે તો લોકોની ભલાઈ કરે છે અને પોતાની કહેલી આ વાત પર એમનો પૂરો વિશ્વાસ પણ હતો. આ વિષય પર વધારે જાણકારી પ્રાપ્ત કરવા માટે મેં ન્યૂયૉર્કનાસૌથી કુખ્યાત જેલ સિંગસિંગના વૉર્ડન લુઈસ લીસથી ખૂબ જ લાંબો પત્રાચાર કર્યો. એમનું કહેવું છે- 'આ જેલના ખૂબ જ ઓછાં અપરાધી પોતાને ખરાબ સમજે છે. તે પણ એવા જ માણસ છે, જેમ આપણે બધા છીએ. આથી તો તેઓ ખુદને યોગ્ય સાબિત કરવા માટે તર્ક-વિતર્ક કરે છે. એમની પાસે એ વાત સાબિત કરવા માટે પર્યાપ્ત ઠોસ કારણ હોય છે કે, એમણે કોઈ પર ગોળી કેમ ચલાવી હતી અથવા પછી કોઈ તિજોરીને કેમ તોડી હતી? આ જ તર્કોના આધાર પર પ્રત્યેક અપરાધી ખુદને સાચો સાબિત કરવાનો પૂરો પ્રયત્ન કરે છે અને ખુદને સજાનો હકદાર પણ નથી માનતો.'

હવે જો અલ કેપોન, 'દુનાલી બંદૂક' ક્રૉલે, ડચ શુલ્ટ્ઝ કે પછી જેલની ચાર દિવાલોમાં ઘંટી પીસી રહેલાં અગણિત અપરાધી ખુદને 'દોષી' નથી માનતા, તો પછી તે લોકો શું કરે છે, જેમનાથી આપણએ બધા દરરોજ મળીએ છીએ?

જૉન વાનામેકર જે અમેરિકી સ્ટોર્સની ચેનના સંસ્થાપક હતા, એમણે એ સ્વીકાર કર્યું હતું - 'ઘણાં વર્ષો પહેલાં મેં એ સમજી લીધં હતું કે, કોઈ અન્યને દોષ આપવો ફક્ત મૂર્ખતા છે. મારી પાસે પોતાની ખુદની મર્યાદાઓને પાર કરવાનીકેટલી મોટી મુસીબત છે, તો પછી હું આ વાત પર પોતાનું માથું કેમ પીટું કે ભગવાને એક જેવી બુદ્ધિનો ઉપહાર બધાને નથી આપ્યો.'

વાનામેકરે તો આ પાઠ જલ્દી જ શીખી લીધો હતો, પરંતુ હું આ ૪૩ વર્ષોમાં શીખી શક્યો, જે દરમિયાન મારાથી અઢળક ભૂલો થઈ હતી અને ત્યારે જઈને હું એ સમજી શક્યો કે ૧૦૦માંથી ૯૯ લોકો એવા હોય છે, જે ક્યારેય પણ ખુદને દોષ નથી આપતા. ભલે તે કેટલી પણ ભૂલો કરી લે, પરંતુ ક્યારેય પણ એમને પોતાની ભૂલ નથી નજરે પડતી, ક્યારેય પણ તેઓ ખુદની આલોચના નથી કરતાં. કોઈની પણ આલોચના કરવાથી કોઈ પણ લાભ નથી થતો, કેમ કે એનાથી સામેવાળો વ્યક્તિ પોતાનો બચાવ કરવાનું શરૃ કરી દે છે, બહાના

બનાવીને તર્ક આપવા લાગે છે. આલોચના ખૂબ ખતરનાક પણ હોય છે, કેમ કે એનાથી વ્યક્તિત્વના આત્મસન્માનને ખૂબ ઠેસ પહોંચે છે અને પછી એ વ્યક્તિના દિલમાં તમારા માટે દુર્ભાવના ભરાઈ જાય છે.

વિશ્વપ્રસિદ્ધ મનોવૈજ્ઞાનિક બી.એફ. સ્કિનરે પોતાના પ્રયોગોથી એ સાબિત કરી દીધું કે, આલોચનાથી કોઈ સુધરતું નથી, બલ્કે તમારા એ વ્યક્તિ સાથેના સંબંધ જરૂર બગડી જાય છે. આ વાત જાનવરો પર પણ લાગૂ થાય છે. જે જાનવરને એના સારા વ્યવહાર માટે પુરસ્કૃત કરવામાં આવે છે, તે એ જાનવરથી વધારે તેજીથી શીખે છે, જેને ખરાબ વ્યવહાર માટે દંડિત કરવામાં આવે છે.

મહાન મનોવિશ્લેષક હેન્સ સેલ્વેએ પણ કહ્યું છે - 'દરેક વ્યક્તિ પ્રશંસાનો ભૂખ્યો હોય છે, દરેક વ્યક્તિ નિંદાથી ડરે છે.' નિંદા કે આલોચનાથી પરિવારોના સદસ્યો, મિત્રો, કર્મચારીઓ, સહકર્મીઓ બધાનું મનોબળ ઓછું થઈ જાય છે, એમની સ્થિતિમાં કોઈ સુધાર નથી થતો.

ઍનિડ, ઓકલાહામાના જૉર્જ બી. જાંસટન એક એન્જિનિયરિંગ કંપનીમાં સુરક્ષા પ્રભારીના પદ પર કાર્યરત હતા. એમનું કામ હતું ફીલ્ડમાં કામ કરી રહેલાં દરેક કર્મચારીનું ધ્યાન રાખવું. પ્રત્યેક કર્મચારી માટે ફીલ્ડમાં હેલમેટ પહેરવું જરૂરી હતું. પહેલાં જ્યારે કોઈ પણ કર્મચારી હેલમેટ લગાવ્યા વગરનો રહેતો, તો તેઓ ક્રોધિત થઈ જતા હતા અને એ નિયમોનું ઉદાહરણ આપતા હતા. એનું પરિણામ એ નિકળતું હતું કે, કર્મચારી મરેલા મનથી એના આદેશનું પાલન કરતાં થયાં, એની સામે તો હેલમેટ પહેરી લેતાં હતા, પરંતુ એના ચા પછી તુરંત હેલમેટ કાઢી નાખતા હતા. એણે કોઈ નવી યુક્તિ પરીક્ષણ કરવા માટે વિચાર્યું. હવે જ્યારે પણ તે કોઈ કર્મચારીને હેલમેટ વગર જોતો હતો, તો એનાથી પૂછતો હતો કે, શું તે હેલમેટ આરામદાયક નથી કે પછી એના માથા પર યોગ્ય રીતથી ફિટ નથી થઈ રહ્યું. એણે વાતો-વાતોમાં એ કર્મચારીઓને એ પણ આભાસ કરાવી દીધો કે, હેલમેટ એમની સુરક્ષા માટે છે, ના કે કોઈ ભારના પરિણામસ્વરૂપ. બધા કર્મચારીઓએ પોતાની સુરક્ષાને ધ્યાનમાં રાખીને હેલમેટ પહેરવાના શરૂ કરી દીધા અને મિ. ઍનિડ પ્રતિ એમના મનમાં કોઈ દુર્ભાવના પણ ના આવી.

ઇતિહાસ એ વાતનો સાક્ષી છે કે, નિંદા કે આલોચનાથી કોઈ સમસ્યાનો હલ નથી નિકળતો. પહેલું સૌથી મોટું ઉદાહરણ થિયોડોર રૂઝવ્લ્ટ તથા રાષ્ટ્રપતિ ટેફ્ટના વિવાદનુ છે. એક એવો વિવાદ જેમે રિપબ્લિકન પાર્ટીમાં ભાગલા કરાવી દીધા. વુડરો વિલસનને વ્હાઇટ હ ાઉસમાં બેસવા માટે મજબૂર કરી દીધા તથા પ્રથમ વિશ્વયુદ્ધમાં મોટાં-મોટાં શબ્દોમાં કેટલીક લાઇનો દર્જ કરાવી દીધી તથા ઇતિહાસનું તો વલણ જ બદલી નાખ્યું. સન્ ૧૯૦૮માં રૂઝવેલ્ટ વ્હાઇટ હાઉસથી બહાર ચાલ્યા ગયા તથા એમણે ટેફ્ટને પૂર્ણ સહયોગ આપ્યો, જે રાષ્ટ્રપતિ માટે પસંદ કરી લેવામાં આવ્યા, પછી સિંહોના શિકાર કરવા માટે રૂઝવેલ્ટ આફ્રીકા ચાલ્યા ગયા. એમના પાછા ફરવા સુધી પરિસ્થિતિઓ બદલાઈ ચુકી હતી, જેમને જોઈને તેઓ ક્રોધિત થઈ ગયા, પછી અનુદારવાદ માટે એમણેટેફ્ટની આલોચના કરવાનું પ્રારંભ કરી દીધું અને પછી ત્રીજીવાર ખુદ જ રાષ્ટ્રપતિબનવાનો પ્રયત્ન કરવા લાગ્યા, પછી એમણે બુલ મૂસ નામની પાર્ટીનું ગઠન કર્યું અને જી.ઓ.પી.ને લગભગ ધરાશાયી જ કરી દીધુ. આગલી ચૂંટણીઓમાં વિલિયમ હૉવર્ડ ટેફ્ટ તથા એમની રિપબ્લિકન પાર્ટીનો ખરાબ રીતે પરાજય થયો અને ફક્ત બે રાજ્યો ઊટા તથા વરમૉણ્ટમાં જ વિજય પ્રાપ્ત થયો. આ એ પાર્ટીની અત્યાર સુધીની સૌથી શરમજનક હાર હતી.

રૂઝવેલ્ટે આ પરાજય માટે ટેફ્ટને દોષી માન્યો, પરંતુ શું ખુદ રાષ્ટ્રપતિ ટેફ્ટે પણ ખુદને દોષી માન્યા હશે? કદાચ બિલ્કુલ પણ નહીં. ભરેલા ગળાથી આંખોમાં આંસૂ ભરીને ટેફ્ટે બસ

એટલું જ કહ્યું - 'મેં જે કંઈ પણ કર્યું, એના સિવાય હું અન્ય વધારે કરી પણ શું શકતો હતો?' આખરે દોષ કોનો હતો? ટેફ્ટ કે પછી રૂઝવેલ્ટનો? કોઈ પણ નથી જાણતું, હું પણ નહીં. હું એ વાતની ચિંતા પણ નથી કરતો. હું તો ફક્ત એટલું બતાવવા ઇચ્છું છું કે, રૂઝવેલ્ટની આટલી નિંદા પણટેફ્ટથી એ મનાવવામાં સફળ ના થઈ શકી કે દોષ એમનો હતો, તો શું લાભ થયો આ બધી ભર્ત્સનાઓનો? કશું પણ નહીં. બંનેના મનમાં એક-બીજા માટે કડવાહટ ભરાઈ ગઈ અને ટેફ્ટ તો પોતાના પક્ષમાં તર્ક આપવા લાગ્યા. બીજું ઉદાહરણ આપણે ટીપૉટ ડોમ ઑઇલ સ્કેન્ડલનું જ લઈ શકીએ છીએ. સન્ ૧૯૨૦ના દશકમાં આ ખબર અખબારોની હેડલાઇનોમાં છવાયેલી રહેતી હતી. આ સ્કેન્ડલની કેટલીક હકીકત આ પ્રકારથી છે - હૉર્ડિંગની કેબિનેટમાં મંત્રી આલ્બર્ટ બી.ફૉલને ઍલ્ક હિલ તેમજ ટિપૉટ ડોમમાં તેલના સરકારી ભંડારોને લીઝ પર આપવાના હતા. કેટલાંક એવાં તેલના ભંડાર, જેમને નૌસેનાના ભવિષ્યના ઉપયોગ હેતુ અલગ રાખી દેવામાં આવ્યો હતો, પરંતુ ફૉલે ના તો એમની હરાજી કરી કે ના એના માટે ટેન્ડર બોલાવ્યા. એમણે તો પોતાના મિત્ર ઍડવર્ડ એલ. ડોહેનેની આ લાભદાયક ઠેકો પ્લેટમાં રાખીને આપી દીધો. ડોહેનીને પણ તરત જ ફૉલે દસ લાખ ડૉલર 'લોન'ના નામે આપીને પુરસ્કારના રૂપમાં આપી દીધા, પછી એના પછી ફૉલે જિલ્લાની યૂનાઇટેડ સ્ટેટ્સ મરીન્સને એ આદેશ આપી દીધો કે, તે ઍલ્ક હિલ ભંડારોમાં રિસવાવાળા તેલનો લાભ ઉઠાવી રહેલા પ્રતિસ્પર્ધકોને ત્યાંથી હટાવી દે, પછી જ્યારે પ્રતિસ્પર્ધી કંપનીઓને બંદૂકોની નોક પર ત્યાંથી હટાવવામાં આવ્યા, તો એમમે નિરાશ અને દુઃખી થીને ન્યાયાલયની શરણ લીધી અને પછી તો ટીપૉટ હોમ સ્કેન્ડલનો બધો જ પર્દાફાશ થઈ ગયો, પછી તો જાણે ચકચાર જ મચી ગઈ. હૉર્ડિંગ સરકાર પર જોખમના વાદળ છવાવા લાગ્યા, પૂરો દેશ ધ્રૂજી ઊઠ્યો, રિપબ્લિકનન પાર્ટીનું ભવિષ્ય અંધકારમય થવા લાગ્યું તથા પરિણામસ્વરૂપ આલ્બર્ડ બી. ફૉલને જેલની હવા ખાવી પડી.

ફૉલની ઉપર તો જાણે નિંદાઓનો પહાડ તૂટી પડ્યો. આટલી સાર્વજનિક નિંદા કોઈ-કોઈને જ સહન કરવી પડે છે; પરંતુ શું ક્યારેય પણ એમને કોઈ પશ્ચાતાપ થયો, શું ક્યારેય એમણે પોતાની ભૂલ માની? ક્યારેય પણ નહીં. વર્ષો બદ હરબર્ટ હૂવરે એક સામાજિક ભાષણમાં એમ કહ્યું કે, રાષ્ટ્રપિત હૉર્ડિંગની મૃત્યુ કોઈ માનસિક આઘાતને કારણે થઈ હતી, કેમ કે એમના એક મિત્રએ એમની સાથે વિશ્વાસઘાત કર્યો હતો. શ્રીમતી ફૉલ તો સાંભળીને દંગ રહી ગઈ. રોતાં-રોતાં એમણે કહ્યું - 'શું! હૉર્ડિંગની સાથે ફૉલ વિશ્વાસઘાત કરશે? અશક્ય. મારા પતિ તો ક્યારેય કોઈની સાથે વિશ્વાસઘાત કરવા વિશે વિચારી શકતા પણ ન હતા. સોના-ચાંદી, હીરા-મોતીઓથી ભરેલું ઘર પણ મારા પતિની પ્રામાણિકતા ડામાડોળ નથી કરી સખતી, એનાથી કોઈપણ ખોટું કામ નથી કરાવી શકતું. વિશ્વાસઘાત તો ઉલટો એમની સાથે થયો છે અને એમને જ બલિનો બકરો બનાવીને સૂળી પર લટકાવવામાં આવ્યા છે.'

આ જ તો માનવ સ્વભાવ છે. દરેક કોઈ એ જ તો કરે છે. પ્રત્યેક અપરાધી પોતાનો દોષ બીજાના માથા પર થોપી દે છે. ક્યારેક તે વિપરીત પરિસ્થિતિઓને દોષી ઠેરવે છે, પરંતુ પોતાની ઉપર ક્યારેય પણ કોઈ કલંક નથી લાગવા દેતો. આથી આગલી વખતે કોઈની પણ આલોચના કરવાથી પહેલાં અલ-કેપોને, 'દુનાલી બંદૂક' ક્રૉલે તથા આલ્બર્ટ હૉલને જરૂર યાદ કરી લો. આલોચના તો બૂમરેંગની જેમ પાછી વળીને આપણી પાસે જ આવે છે, અર્થાત્ આલોચના કરવાવાળાને ખુદ પોતાની જ આલોચનાનો સામનો કરવો પડે છે. આપણે એ વાત પણ પોતાના મસ્તિષ્કમાં બેસાડીને રાખવીજોઈ કે, જે વ્યક્તિની આપણે આલોચના કરી રહ્યાં છીએ અથવા પછી જેને સુધારવાનો આપણે પ્રયત્ન કરી રહ્યાં છીએ, તે એના અંતરમાં અથવા તો પોતાના પક્ષમાં કોઈ તર્ક પ્રસ્તુત કરશે કે પછી શિષ્ટ તેમજ વિનમ્ર ટેફ્ટની જેમ એ કહી દેશે -

'જે કંઈ પણ મેં કર્યું, એના સિવાય મારી પાસે અન્ય કોઈ ઉપાય પણ તો ન હતો.'

૧૫ એપ્રિલ સન્ ૧૮૬૫ની સવારે અબ્રાહમ લિંકનનું પાર્થિવ શરીર એક સસ્તા લોજિંગ હાઉસના એક મોટા રૂમમાં રાખેલું હતું. આ રૂમ ફોર્ડ થિયેટરની ઠીક સામે હતો અને અહીંયા જૉન વિલ્કીસ બૂથે લિંકનને ગોળીઓથી વિંધી નાખ્યું હતું. લિંકનની તે પથારી એમના હિસાબથી ખૂબ નાની હતી. રોજા બૉન્હરની વિખ્યાત પેઇન્ટિંગ 'ધહૉર્સ ફેયર' ની સસ્તી નકલ એમની પથારી ઉપર ટંગાયેલી હતી અને એક ગેસબત્તી પીળી રોશની ફંકી રહી હતી. રક્ષામંત્રી સ્ટેટનને લિંકનના પાર્થિવ શરીરની સમક્ષ ઊભાં થઈને લોકોથી કહ્યું - 'લોકોના હૃદય પર રાજ કરવાવાળા સંસારના સર્વશ્રેષ્ઠ શાસક હવે આપણે છોડીને ચાલ્યા ગયા છે.'

લિંકનમાં લોકોનું દિલ જીતવાની એવી કઈ કળા હતી? શું રહસ્ય હતું એમની સફળતાનું? પૂરાં ૧૦ વર્ષો સુધી મેં લિંકનના અનેક જીવનચરિત્રો વાંચ્યા છે તથા એક પુસ્તક 'લિંકન ધ અનનોન' લખવામાં તો મને પૂરા ત્રીસ વર્ષ લાગી ગયા હતા. મારો એ વિશ્વાસ છે કે, લિંકનના ઘરેલૂ અને સામાજિક જીવન તથા એમના પૂરાં વ્યક્તિત્વનો જેટલો અભ્યાસ કર્યો છે, કદાચ જ કોઈ અન્યએ કર્યો હોય. મેં એ પણ અભ્યાસ કર્યો છે કે, લિંકન લોકોની સાથે કેવી રીતે વ્યવહાર કરતા હતા? શુ તેઓ બીજાની નિંદા કરતા હતા. હા,બિલ્કુલ, પોતાની યુવાવસ્થામાં ઇન્ડિયાનાની પિજિયન ક્રીક વેલીમાં ના ફક્ત લોકોની આલોચના કરતા હતા, પરંતુ પત્રો તથા કવિતાઓના માધ્યમથી લોકોનો ઉપહાસ કરીને એને પ્રકાશિત પણ કરાવતા હતા. એક એવા જ પત્રથી એકવાર ઘૃણાની આગ એવી ભટકી તે જીવનભર સળગતી રહી.

ઇલિનૉયમાં વકીલ તરીકે પ્રેક્ટિસ કરતાંસમયે પણ લિંકન ખુલીને પોતાના વિરોધીઓ પર આક્રમણ કરતાં-કરતાં પત્ર લખતા હતા તથા પત્રોને સમાચાર-પત્રોમાં પ્રકાશિત કરાવતા હતા, પરંતુ એકવાર તો વાત થોડી વધારે જ બગડી ગઈ હતી.

સન્ ૧૮૪૨માં લિંકને જેમ્સ શીલ્ડ્સના નામના ઘમંડી તથા ચિડચિડીયા રાજનેતા પર એક વ્યંગ્ય મોકલ્યો, જે સ્પ્રિંગફીલ્ડના સમાચાર-પત્ર 'સ્પ્રિંગફીલ્ડ જર્નલ'માં છપાઈ ગયો. આખું શહેર શીલ્ડ્સની મજાક ઉડાવી રહ્યું હતું. એવામાં શીલ્ડ્સ તો ક્રોધના માર્યો ક્રોધિત થઈ ગયો, પછી એણે તપાસ કરી જ લીધી કે આ પત્ર લિંકને લખ્યો હતો. શીલ્ડ્સ ઘોડા પર સવાર થઈને લિંકનની સામે ગયો તથા એની સામે દ્વન્દ્વ યુદ્ધનો પ્રસ્તાવ રાખી દીધો. લિંકન દ્વન્દ્વ યુદ્ધના પક્ષમાં ન હતા, પરંતુ પોતાનું આત્મસન્માન બચાવવા માટે એમને એવું કરવું પડ્યું. એમને કેટલાય હથિયારોના વિકલ્પ આપ્યા હતા અને હાથ લાંબા હોવાને કારણએ લિંકને તલવારબાજીને પસંદ કરી. એના માટે વેસ્ટ પૉઇન્ટ ગ્રેજ્યુએટથી તલવારબાજીનું પ્રશિક્ષણ પણ લીધું. જે દિવસે દ્વન્દ્વ યુદ્ધ થવાનું હતું, એ દિવસે શીલ્ડ્સ અને લિંકનનો આમનો-સામનો મિસિસિપી નદીના તટ પર થયો. એવામાં એકની મોત તો નિશ્ચિત હતી, પરંતુ અંતિમ ક્ષણોમાં એમના મિત્રોના વચ્ચે પડવાથી દ્વન્દ્વ યુદ્ધ ટળી ગયું.

જો કે, લિંકનના જીવનની આ સૌથી દુઃખદ ઘટના હતી, પરંતુ આ ઘટનાથી એમણે એ પાઠ પણ શીખી લીધો. એના પછી એમણે ક્યારેય પણ કોઈને અપમાનજનક પત્ર ના લખ્યો. લોકોની મજાક ઉડાવવાનું છોડી દીધું. પછી તો એણે પોતાના શબ્દકોશમાંથી આલોચના શબ્દને જ કાઢી ફેંક્યો, પછી લિકંને ગૃહયુદ્ધના સમયે પોટોમેકની સેના માટે એક પછી એક કેટલાય નવા જનરલ નિયુક્ત કર્યા અને પ્રત્યેક જનરલ મેક્લેલન, પોપ,બર્નસાઇડ હુકર, મીડ બધાએ મોટી-મોટી ભૂલો કરી કે લિંકન હતાશ થઈને જમીન પર અહીંથી ત્યાં ફરતાં રહેતા હતા, પરંતુ લિંકન, 'જેમનું હૃદય દુર્ભાવનાઓથી નહીં, બલ્કે સદ્ભાવનાઓથી પરિપૂર્ણ હતું' એકદમ શાંત રહ્યાં. કોઈની પણ આલોચના ના કરી. એમના પ્રિય શબ્દ તો આ હતા - 'કોઈની

પણ આલોચના ભૂલથી પણ ના કરો. એનાથી તમને પણ કોઈની આલોચનાઓનો સામનો નહીં કરવો પડે.'

જ્યારે પણ લિંકનની પત્ની તથા બીજા લોકો દક્ષિણી પ્રાન્તોની નિંદાન કરતા હતા, તો લિંકન એ જ કહેતા હતા, 'એમની નિંદા ના કરો; એમના જેવી પરિસ્થિતિઓમાં આપણે પણ એવા જ હોત.' પરંતુ લિંકનની પાસેલોકોની આલોચના કરવાના બધા અવસર ઉપસ્થિત હતા. ફક્ત એક ઉદાહરણથી તમે એ વાત સમજી શકો છો. ગોટિસબર્ગનું યુદ્ધ જુલાઈ, સન્ ૧૮૬૩ના પ્રથમ ત્રણ દિવસોમાં લડવામાં આવ્યું હતું. ૪ જુલાઈની રાતે જ જનરલ 'લી' દક્ષિણ દિશામાં પાછળ હટવા લાગ્યા હતા. અચાનક જ તોફાની વાદળોના કારણે થયેલી તીવ્ર વરસાદથી પૂર આવી ગયું. જેવો જ 'લી' પોતાની હારેલી સેનાની સાથે પોટોમેક પહોંચ્યો, તો એણે જોયું કે, એની સામે તો પૂરથી ઉફનતી નદી છે, જેને પાર કરવી અશક્ય છે અનેએની પાછળ વિજેતા યૂનિયન આર્મી છે. 'લી' ચારે તરફથી ફસાઈ ચુક્યો હતો, બચવાનો કોઈ રસ્તો ન હતો. લિંકન પણ એ સમજી ગયા હતા કે, ભગવાનની કૃપાથી મળેલો આ એક સુઅવસર હતો. 'લી'ની સેનાને પરાજિત કરવાની સોનેરી તક, જેનાથી યુદ્ધ તરત જ૯ સમાપ્ત થઈ શકતું હતું. આ જ આશામાં લિંકને જનરલ મીડને એ આદેશ આપ્યો કે, તે યુદ્ધથી સંબંધિત કોઈ મીટિંગ ના બોલાવે, સીધા 'લી'ની સેના પર હુમલો કરી દે. લિંકને પોતાના આદેશોને તો ટેલીગ્રાફ કરી દીધો હતો તથા એક સંદેશવાહકને મીડની પાસે મોકલીને તુરંત કાર્યવાહી કરવાનું કહ્યું.

પરંતુ જનરલ મીડે લિંકનના આદેશની વિરુદ્ધ કામ કર્યું. મનાઈ કર વા છતાં એણે સૈન્ય સભાની એક મીટિંગ બોલાવી. તે 'લી' પર હુમલો કરવાથી ખચકાઈ રહ્યો હતો અને આ વાત માટે એણે બહાના બનાવીને લિંકનને ટેલીગ્રાફ કરી દીધો કે તે 'લી' પર હુમલો નથી કરી શકતો, પછી પૂરનું પાણી પણ ઉતરી ગયું અને 'લી' પોતાની સેનાની સાથે સુરક્ષિત નદી પાર કરી ગયો. લિંકનનો ક્રોધ સાતમા આકાશ પર હતો. લિંકન પોતાના પુત્રની સામે બરાડી-બરાડીને કહી રહ્યાં હતા - 'હે ભગવાન! આનો શું અર્થ છે? દુશ્મન પૂર્ણ રીતે અમારી પકડમાં હતો. કેટલી સોનેરી તક હતી. અમારે તો ફક્ત એને પોતાના હાથ ફેલાવીને એ તકને પકડવાની હતી, તેમ છતાં પણ અમે એને ના પકડી. મારી વાત કોઈએ ના માની, પરિસ્થિતિઓ અમારા અનુકૂળ હતી તથા 'લી'ના પ્રતિકૂળ. જો હું ત્યાં હોત, તો 'લી' અમારા કબ્જામાં હોત અને હું ખુદ એને મારા હાથોથી ચાબુક ફટકારતો.'

યાદ રહે, પોતાના જીવનના આ પડાવમાં લિંકન અત્યંત શીલ, સંયત હતા તથા એમની ભાષા અત્યંત સંયમિત તેમજ શિષ્ટ રહેતી હતી. અપાર નિરાશાનીવ્યચે લિંકને મીડને આ પત્ર લખ્યો. સન્ ૧૮૬૩માં લિંકન દ્વારા લિખિત આ પત્ર ગંભીર આલોચનાથી પરિપૂર્ણ હતો-

મારા પ્રિય જનરલ,

મને લાગે છે કે, તમે 'લી'ના બચી નિકળવાને ગંભીરતાથી નથી લઈ રહ્યાં. તે પૂર્ણ રીતે આપણી જાળમાં હતો અને એને બંદી બનાવી લેવાથી આ યુદ્ધ સમાપ્ત થઈ જતું, પરંતુ હવે તો યુદ્ધ ન જાણે ક્યાં સુધી ચાલશે? જ્યારે તમને નદીની એ પાર જ 'લી' પર હુમલો ના કરી શક્યા,તો હવે તમે એવું કેવી રીતે કરી શકશો? હવે તો 'લી' નદીની પેલે પાર સુરક્ષિત છે અને તમે પોતાની બે-તૃત્યાંશથી વધારે સેનાને તો નદીની પેલે પાર લઈ જઈ નથી શકતા. આ વાત તો એકદમ તથ્યહીન છે. મને નથી લાગતું કે હવે તમે વધારે કશું કરી શકશો. મને આ વાતનું ખૂબ જ દુઃખ છે કે આપણે સોનેરી તક ગુમાવી ચુક્યા છીએ અને હવે આપણે ફક્ત હાથ જ મિલાવી શખીએ છીએ.'

વિચારો, જનરલ મીડને આ પત્ર વાંચીને કેવું લાગ્યું હશે?

આશ્ચર્ય, મીડને આ પત્ર ક્યારેય મળ્યો જ નહીં. કારણ, લિંકને તો ક્યારેય એને મોકલ્યો જ નહીં. આ પત્ર તો લિંકનની મૃત્યુ પછી એમની ફાઇલોની વચ્ચે પડ્યો હતો.

મને તો એવું લાગે છે કે, લિંકને આ પત્રલખ્યા પછી પોતાના રૂમની બારીની બહાર એક નજર કરી હશે અને પછી ખુદથી કહ્યું હશે - 'લિંકન' એક મિનિટ ઊભો રહે. સંભવતઃ હું કંઈક વધારે જ ઉતાવળો થઈ રહ્યો છું કેમ કે હું વ્હાઈટ હાઉસના શાંત વાતાવરણમાં જીવી રહ્યો છું. મારા માટે આવી મંત્રણા આપવી એકદમ સરળ છે, પરંતુ જો મેં પણ ગેટિસબર્ગમાં રહીને પાછલા સપ્તાહ દરમિયાન થયેલા ખૂન-ખરાબાને જોયા હોત, જેમ કે મીડે જોયું છે, જો મારા કાનોમાં પણ મરવાવાળાઓ અને ઘાયલોની ચીસો ગૂંજી રહી હોત, તો નિશ્ચિત રૂપથી હું હુમલો કરવા માટે આટલો તત્પર ક્યારેય ના હોત. જો મારી પ્રવૃત્તિ પણ મીડની જેમ સુરક્ષાત્મક હોત, તો મેં પણ એ જ કર્યું હોત, જેમ કે મીડે કર્યું હતું. જો હું આ પત્રને હવે મોકલું પણ છું, તો મારા મનની ભડાશ તો નિકળી જશે, પણ મીડના દિલને ખૂબ ઠેસ પહોંચશે. તે પણ મારી નિંદા કરશે અને પછી ખુદને સાચો સાબિત કરવામાં સમય ગુમાવશે. એનાથી અમારા બંનેના મનમાં એક-બીજા પ્રતિ દુર્ભાવના પેદા થઈ જશે અને પછી એક સેનાપતિના રૂપમાં મીડની છબિ પણ ખરાબ થઈ જશે. બની શકે છે કે, મીડ પોતાના પદથી ત્યાગપત્ર જ આપી દે.'

હું તમને પહેલાં જ બતાવી ચુક્યો છું કે લિંકને એ પત્રને ઉઠાવીને એક તરફ રાખી દીધો હતો. લિંકનનો કટુ અનુભવ આ વાતનો સાક્ષી હતો કે તીખી આલોચના હંમેશાં જ વ્યર્થ હોય છે અને એનાથી કોઈને પણ કોઈ લાભ નથી થતો. મહાન લેખક માર્ક ટ્વેન ક્યારેક-ક્યારેક તો ક્રોધમાં આવીને પાગલ થઈ જતા હતા અને પછી ક્રોધથી એટલો ગરમ પત્ર લખતાં હતા કે પેપર સુધી બળી ઊઠતું હતું. ઉદાહરણ સ્વરૂપે, એકવાર ક્રોધમાં ભરાયેલા માર્કે એક વ્યક્તિને લખ્યું- 'મારું મન ઇચ્છે છે કે, તને જીવિત દફન કરી દેવામાં આવે. જોતૂં પણ એમ જ ઇચ્છતો હોય, તો મને બતાવી દો, બાકી વ્યવસ્થા હું ખુદ કરી લઈશ.' એક અન્ય અવસર પર એમણે એક સંપાદકને પત્ર લખીને એ બતાવ્યું કે, એમનો પ્રુફરીડર 'મારી સ્પેલિંગ તથા વિરામ-ચિહ્નો'ને સુધારવાનો પ્રયત્ન કરે છે. ટ્વેને તરત ઑર્ડર આપ્યો- 'તમે હવે પછી મારા લકેલા અનુસાર જ છાપો અને પ્રુફરીડરથી કહી દો કે તે પોતાના અભિપ્રાયોને પોતાના ઘસાયેલા-પિટાયેલા, સડેલા મસ્તિષ્કમાં જ રહેવા દે.'

આ પ્રકારના ઝેરી પત્ર લખીને માર્ક ટ્વેન રાહતનો શ્વાસ લઈ લેતા હતા. એનાથી એમના મનનો બધો ઉફાન બહાર આવી જતો હતો અને કોઈને કોઈ નુકસાન પણ ન થતું હતું, કેમ કે એમની પત્ની એટલી સમજદાર હતી કે, હળવેક થી એ પત્રોને ફાડીને કચરાપેટીમાં ફેંકી દેતી હતી. એ પત્રોએ ક્યારેય પણ ટપાલના ડબ્બાનો ચહેરો જોયો ન હતો. તો શું તમે કોઈ એવા વ્યક્તિને જાણો છો, જેને તમે પરિવર્તિત કરવા, સુધારવા કે પછી થોડાં સારા બનાવવા ઇચ્છો છો. ઘણાં બધા ઉત્તમ વિચાર છે. હું પણ એનો પક્ષધર છું, પરંતુ કેમ ના એનો શુભારંભ ખુદથી જ કરી લેવામાં આવે. જો સ્વાર્થહીન થઈને વિચરશો, તો તમે બધાથી પહેલાં ખુદને સુધારવા ઇચ્છશો. આ કોઈ ખતરનાક ખેલ પણ નહીં હોય. તત્વચિંતક કન્ફ્યુશિયસે કહ્યું પણ હતું- 'પોતાના પાડોશીની છત પર પડેલા બરફ વિશે ફરિયાદ ત્યાં સુધી ના કરો, જ્યાં સુધી કે ખુદના ઘરની સીડીઓ સાફ ન હોય.'

એકવાર પોતાની યુવાવસ્થામાં મેં રિચર્ડ હૉર્ડિંગ ડેવિસ નામના લેખકને એક મૂર્ખતાપૂર્ણ પત્ર લખ્યો, કેમ કે એ દિવસોમાં હું બધાને પ્રભાવિત કરવાના નાકામ પ્રયત્નમાં લાગ્યો રહેતો હતો તથા મેં ડિવેસથી એમના કામ કરવાની શૈલી વિશે પૂછ્યું. થોડાં અઠવાડિયા પહેલાં જ મને એક પત્ર મળ્યો હતો, જેના અંતમાં લખ્યું હતું - 'ડિક્ટેટ કરવામાં આવ્યું, પરંતુ વાંચવામાં ના

આવ્યું.' આ વાક્યએ મને અત્યંત પ્રભાવિત કર્યો. હું વિચારવા લાગ્યો કે એનો લેખક નિશ્ચિત જ કોઈ મહાન તથા વ્યસ્ત માણસ હશે, ત્યારે જ તો એણે એવું લખ્યું છે. હેવ મારી મૂર્ખતા જુઓ, હું વ્યસ્ત બિલ્કુલ પણ ન હતો, પરંતુ રિચર્ડ હૉર્ડિગ ડેવિસ પર રોબ જમાવવા ઇચ્છતો હતો, આથી મેં પોતાની નાની-એવી ચિઠ્ઠીના અંતમાં આ શબ્દ મોકલી દીધો 'ડિક્ટેટ કરવામાં આવ્યું, પરંતુ વાંચવામાં ના આવ્યું.'

એણે તો મારા પત્રનો જવાબસુદ્ધાં આપવાનો યોગ્ય ના સમજ્યું, બલ્કે મારા જ પત્રના અંતમાં અન્ય એક લાઇન જોડીને વળતી ટપાલમાં મારી પાસે મોકલાવી દીધો - 'તમારા બેડ મેનર્સનો તો કોઈ જવાબ જ નથી.' તે સાચા હતા, ભૂલ મારી જ હતી અને એના માટે મારી નિંદા પણ થવી જોઈતી હતી, પરંતુ પોતાની ભૂલ હોવા છતાં પણ મને ખૂબ ખરાબ લાગ્યું. ૧૦ વર્ષ પછી મેં ડેવિસની મોતના સમાચાર સાંભળ્યા, ત્યારે પણ મારા મસ્તિષ્કમાં એ જ વિચાર ઘૂમ રહ્યો હતો, એમણે મારું અપમાન કર્યું હતું.

હવે જો આપણામાંથી કોઈ પણ કોઈ માટે પોતાના મનમાં ઘૃણા અને દ્વેષની ભાવના કરી લે છે, તો આ દશકો સુધી ચાલતી રહે છે અને કદાચ એ વ્યક્તિની મોત પછી પણ આ સમાપ્ત નથી થતી, તો એના માટે આપણે ફક્ત એટલું જ કરવું જોઈએ કે, આપણે કેટલાંક પસંદિત શબ્દોમાં એ વ્યક્તિની આલોચના કરી દઈએ, ભલે આણી આલોચના તર્કસંગત હોય કે અતર્કસંગત.

જ્યારે પણ અન્ય લોકોની સાથે મેળમિલાપ વધારો, એમની સાથે વ્યવહાર કરો, તો આપણે એ વાત હંમેશાં પોતાના મસ્તિષ્કમાં રાખવી જોઈએ કે આપણો સામનો ફક્ત તાર્કિક બુદ્ધિવાળા લોકોની સાથે જ નહીં થાય. દરેક વ્યક્તિમાં કેટલાંક ભાવનાત્મક ગુણ અવશ્ય હોય છે, કેટલીક ખામીઓ પણ જરૂર હોય છે, ગર્વ પણ હોય છે, તો અહંકાર પણ જરૂર હોય છે.

અંગ્રેજી સાહિત્યના મહાન ઉપન્યાસકાર થૉમસ હાર્ડીએ કઠોર આલોચનાના કારણે જ તો નવલકથા લેખનથી સંન્યાસ લઈ લીધો હતો. અંગ્રેજ કવિ થૉમસ ચેટરટનની આત્મહત્યાનું કારણ પણ તો નિંદા જ હતી. પોતાની યુવાવસ્થામાં અતિ અભદ્ર રહી ચુકેલા બેન્જામિન ફ્રેંકલિન આગળ જઈને એટલા કૂટનીતિક બની ગયા, એટલા વ્યવહારકુશળ બની ગયા કે એમને ફ્રાંસ રાજદૂતના રૂપમાં મોકલવામાં આવ્યા હતા. આખરે શું હતું એમની સફળતાનું રહસ્ય? એમનું કથન હતું...'હું કોઈના પણ વિષયમાં ખરાબ નહીં બોલું, દરેક કોઈ વિશે હું ફક્ત સારી વાત જ બોલીશ.'

તો બુરાઈ કરવી, નિંદા કરવી, ફરિયાદ કરવી, આલોચના કરવી, આ બધું કરવું ખૂબ સરળ હોય છે. કોઈ મૂર્ખ જ એવું કરી શકે છે અથવા પછી એમ કહો કે મોટાભાગના મૂર્ખ એ જ તો કરે છે, પરંતુ લોકોને સમજવા તથા એમને ક્ષમા કરવા માટે વ્યક્તિને ખૂબ સમજદારી તથા સંયમની જરૂર હોય છે, કાર્યાલયે આથી તો કહ્યું હતું -'મહાન વ્યક્તિ, નાના લોકોની સાથે વ્યવહારમાં પોતાની મહાનતાનો પરિચય આપે છે.'

એક પ્રસિદ્ધ ટેસ્ટ પાયલટ બૉબ હૂવર બહુધા 'એર શો'માં પ્રદર્શન કરતાં હતા. એકવાર તેઓ સેન ડિએગોથી 'એર શો'માં ભાગ લીધી પછી લૉસ ઍન્જેલિસમાં પોતાના ઘરતરફ પાછા ફરી રહ્યાં હતા. અચાનક જ હવામાં ત્રણસો ફૂટની ઊંચાઈ પર બે એન્જિન બંધ થઈ ગયા. કુશલ ટેકનીકથી એમણે હવાઈ જહાજને નીચે ઉતારી લીધું, પરંતુ એનાથી કોઈ વ્યક્તિને ઠેસ ના પહોંચી. હા, જહાજનું તો ખૂબ જ નુકસાન થઈ ગયું. નીચે ઉતરવા પર બૉબ હૂવરે સૌથી પહેલાં હવાઈજહાજના એન્જિનની તપાસ કરી. તે એ જોઈને ચકિત રહી ગયા કે, એમના બીજા વિશ્વયુદ્ધવાળા પ્રોપેલર જહાજમાં ગેસોલીનના સ્થાન પર જેટનું ઇંધણ નાખી દેવામાં આવ્યું હતું.

પછી એમણે એ મિકેનિક વિશે તપાસ કરી, જેણે એમના હવાઈ જહાજની સર્વિસ કરી હતી. તે એક યુવા મિકેનિક હતો અને ખુદ જ પોતાની ભૂલ પર શરમથી પાણી-પાણી થઈ રહ્યો હતો. જેવા જ હૂવર એની નજીક પહોંચ્યા, તો એની આંખોથી આંસૂ વહેવા લાગ્યા. એની નજીવી લાપરવાહીના કારણે ત્રણ જિંદગીઓ પણ જઈ શકતી હતી અને હવાઈ જહાજનું તો ખૂબ જ નુકસાન થઈ ચુક્યું હતું.

વિચારો, એ સમયે એ મિકેનિકનો ચહેરો જોઈને હૂવરને કેટલો ક્રોધ આવ્યો હશે? એને ફટકાર લગાવવા, ત્યાં સુધી કે એને મારવાનું પણ મન કર્યું હશે, પરંતુ હૂવરે મિકેનિકને ફટકાર લગાવવી તો દૂર, એની આલોચનાસુદ્ધાં ના કરી. એના બદલે એમણે એનાથી કહ્યું - 'તમને એ બતાવવા માટે કે હું તમારા પર કેટલો વિશ્વાસ કરું છું તથા તમે ફરીથી ક્યારેય એવું નહીં કરો, મારી ઇચ્છા છે કે, કાલે જ તમે મારા એફ-૫૧ હવાઈ જહાજની સર્વિસિંગ કરો.'

મોટાભાગના માતા-પિતા પોતાના બાળકોની આલોચના કરતાં નથી થાકતાં. શું તમે વિચારી રહ્યાં છો કે, હું એવુંકવાથી રોકી રહ્યો છું. ના, મારો એવો કોઈ ઇરાદો નથી. હું ફક્ત એ બતાવવા ઇચ્છું છું કે, તમે એમની આલોચના કરવાથી પહેલાં અમેરિકી પત્રકારિતાના એક પ્રસિદ્ધ લેખ 'ફાધર ફૉરગેટ્સ'ને અવશ્ય વાંચી લો. પહેલીવાર આ લેખ 'પીપલ હોમ જર્નલ'ના એક સંપાદકીયના રૂપમાં પ્રકાશિત થયો હતો. 'રીડર્સ ડાઇજેસ્ટ'માં એનું લઘુ રૂપાંતરણ આ પ્રકારે પ્રકાશિત થયું હતું - 'કેટલાંક લેખ ગહન અનુભૂતિના કોઈ વિશેષ ક્ષણમાં લખવામાં આવે છે અને એ જ લેખ વાચકોના દિલને સ્પર્શી જાય છે.' એવો જ એક લેખ 'ફાધર ફૉરગેટ્સ' પણ છે. હવે આ લેખ સતત પુનઃ પ્રકાશિત થઈ રહ્યો છે. એના લેખક ડબ્લ્યૂ લિવિંગસ્ટોન લારનેડનું કહેવું છે કે, આ લેખ હજારો અખબારો અને પત્રિકાઓમાં પ્રકાશિત થઈ ચુક્યો છે. કેટલીય વિદેશી ભાષાઓમાં પણ આ લેખ એટલો જ સફળ થયો છે. મેં હજારો લોકોને વ્યક્તિગત રીતે એ અનુમતિ આપી છે કે, તેઓ એનો પ્રયોગ ચર્ચ, સ્કૂલ તથા લેક્ચર પ્લેટફૉરમમાં કરી શકે. આ અનેક વાર અસંખ્ય કાર્યક્રમોમાં રેડિયો પર પ્રસારિત થઈ ચુક્યો છે. કૉલેજની પત્રિકાઓમાં તથા હાઈસ્કૂલની પત્રિકાઓમાં પણ આ લેખ પ્રસારિત થઈ ચુક્યો છે. કૉલેજની પત્રિકાઓ તથા હાઈસ્કૂલની પત્રિકાઓમાં પણ આલેખ છપાઈ ચુક્યો છે. કેટલીય વાર એક લઘુ લેખ જ રહસ્યમય કારણોથી 'ક્લિક' થઈ જાય છે. આ લેખની સાથે પણ કંઈક એવું જ થયું છે.

ફાધર ફૉરગેટ્સ (પ્રત્યેક પિતા આ યાદ રાખે)

- ડબ્લ્યૂ લિવિંગસ્ટન લારનેડ

જરા સાંભળો બેટા! હું તારાથી કેટલીક વાતો કરવા ઇચ્છું છું. તૂં તો ઘેરી ઊંઘમાં સુતો છે. તારો કોમળ નાનો-એવો હાથ તારા કોમળ ગાલની નીચે દબાયેલો છે. તારા પરસેવામાં તર માથા પર ઘુંઘરાળા વાળ વિખેરાયેલા છે. હું એકલો છું અને ચુપચાપ તારા રૂમની અંદર આવ્યો છું. હજુ થોડી મિનિટો પહેલાં મને ખૂબ પશ્ચાતાપ થયો, જ્યારે હું પુસ્તકાલયમાં અખબાર વાંચી રહ્યો હતો. આથી તો હું અડધી રાત્રિના સમયે કોઈ અપરાધીની જેમ તારી પથારીની પાસે ઊભો છું. આ છે એ વાતો, જેના વિશે હું વિચારી રહ્યો હતો - બેટા, આજે મેં તારા પર ખૂબ ક્રોધ કર્યો હતો. જ્યારે તૂં વિદ્યાલય જવા માટે તૈયાર થઈ રહ્યો હતો, તો મેં તને ખૂબ ફટકાર આપી હતી....તેં રૂમાલને બદલે પરદાથી જ હાથ લૂછી લીધા હતા. તારા ગંદા જૂતા જોઈને પણ હું તારા પર ક્રોધિત થયો હતો. આખી ફર્શ તારા દ્વારા વિખેરવામાં આવેલી વસ્તુઓથી ભરી

પડી હતી... એના માટે પણ મેં તને ખૂબ કોસ્યો હતો. જ્યારે તું નાશ્તો કરી રહ્યો હતો, ત્યારે પણ મેં તને ખરી-ખોટી સંભળાવી હતી. કારણ, તેં ખાવાના ટેબલ પર ખાવાનું વિખેરી દીધું હતું. ખાતા સમયે તારું મ્હોં ખુલ્લું હતું અને ચપડ-ચપડ અવાજ આવી રહ્યો હતો.

તારી કોણીઓ ટેબલ પર હતી. તેં ટોસ્ટ પર ખૂબ વધારે જ માખણ લગાવી લીધું હતું. ફક્ત એટલું જ નહીં, મારા ઑફિસ જતાં સમયે તૂં રમવા જઈ રહ્યો હતો અને તેં મને 'ગુડ બાય ડેડી' કહ્યું હતું, ત્યારે પણ મેં તને ગુસ્સાથી ટોકી દીધો હતો - 'જરા તારો કૉલર તો ઠીક કરી લે'. ઑફિસથી પાછા ફરવા પણ મેં જોયું કે, તૂં પોતાના મિત્રોની સાથે માટીમાં રમી રહ્યો હતો. તારા મોજામાં છેદ થઈ ગયા હતા અને તારા કપડાં ખૂબ ગંદા હતા. હું પોતાના ક્રોધ પર નિયંત્રણ ના રાખી શક્યો અને તારા મિત્રોની સામે જ તને અપમાનિત કરી દીધા હતા. ખબર છે, મોજાં કેટલાં મોંઘા થઈગયા છે, કપડાં કેટલા કિંમતી છે. જ્યારે ખુદ પોતાની કમાઈથી ખરીદશો, ત્યારે ખબર પડશે. આ જ બધું તો મેં કહ્યું હતું અને એક પિતા પોતાના બાળકનું આનાથી વધારે દિલ કયા પ્રકારે દુઃખાવી શકે છે?

તને તો યાદ જ હશે કે રાત્રે જ્યારે હું લાઇબ્રેરીમાં વાંચી રહ્યો હતો અને તૂં મારા રૂમમાં આવ્યો હતો, તો તૂં કેટલો ગભરાયેલો અને આતંકિત હતો. તારી આંખોમાં દેખાઈ રહી હતી, તારી છાતીની ઠેસ. ત્યારે પણ મેં અખબારની ઉપરથી જોઇને વાંચવામાં અડચણ નાખવા માટે તને ખરાબ રીતે ઝાટકી નાખ્યો હતો- 'ક્યારેક તો ચેનથી જીવવા દો.' અને તૂં દરવાજા પર જ મૂર્તિ બની ગયો હતો.

તૂં કશું પણ બોલ્યો નહીં. મારી પાસે ભાગીને આવ્યો હતો અને મારા ગળામાં પોતાની બાંહો નાખી દીધી હતી અને મને ચૂમ્યો હતો અને પછી 'ગુડ નાઇટ ડેડી' કહીને એકદમ ગાયબ થઈ ગયો હતો, તારી નાની બાંહોની પકડ એવી મજબૂત હતી કે, તે એ અહેસાસ કરાવી રહી હતી કે આટલી ઉપેક્ષા છતાં તારા મન-મંદિરમાં ખિલેલું પ્રેમરૂપી પુષ્પ હજુ સુધી કરમાયું નથી, અને પછી તૂં સીડીઓ પર જોર-જોરથી ખટ-ખટ કરીને ચઢી ગયો હતો. હા બેટા, આ ઘટનાની થોડી ક્ષણો પછી જ મારા હાથોથી અખબાર છૂટી ગયું અને હું આત્મગ્લાનિમાં ડૂબી ગયો. આખરે હું એવો કેમ થતો જઈ રહ્યો છું? મારી આદત દાંટ-ફટકારવાની પડતી જઈ રહી છે. પોતાના બાળકને હું આ કેવું બાળપણ આપી રહ્યો છું? ક્યાંક એવું તો નથી કે, મેં તને પ્રેમ કરવાનું છોડી દીધું છે, પરંતુ મને તારાથી કંઈક વધારે જ આશાઓ છે અને હું તારા બાળપણને પોતાની ઉંમરના ત્રાજવા પર તોલવા લાગ્યો છું.

તૂં ખૂબ જ પ્રેમાળ, સાચો અને સારો છે. તારું નાનું-એવું નિર્દોષ હૃદય તો પહોળી પહાડીઓની પાછળ ઉગતી સવારની જેમ વિશાળ છે. તારી અંદર તો ખૂબ જ ઉદારતા છે. ત્યારે તો આટલી દાંટ છતાં તૂં મને 'ગુડ નાઇટ કિસ' આપવા આવી ગયો હતો. તારામાં કોઈ મેળ નથી, આ રાત બસ આથીઆટલી ખાસ છે મારા પુત્ર. હું અંધારામાં તારી પથારીના છેડે ઘૂંટણોના બળે બેઠો છું, લજ્જિત, અપમાનિત,તારાથી ખૂબ નાનો.

આ તો ફક્ત એક દુર્બળ પશ્ચાતાપ છે. મને ખબર છે કે, જો હું અત્યારે તને જગાવીને એ બતાવીશ તો તૂં કશું પણ નહીં સમજે, પરંતુ મેં વિચારી લીધું છે કે, કાલથી હું તને ખૂબ પ્રેમાળ પપ્પા થઈને બતાવીશ. હું તારી સાથે રમીશ, તારી વ્હાલી-વ્હાલી વાતો હૃદયપૂર્વક સાંભળીશ, તારા સુખ-દુઃખ બધામાં સાથ આપીશ. આગલી વખતે તને દાંટવાથી પહેલાં પોતાની જીભને પોતાના દાંતોની નીચે દબાવી લઈશ. આ મંત્ર હંમેશાં રટતો રહીશ- 'મારો પુત્ર તો હજુ બાળક છે, નાનો-એવો, પ્રેમાળ, નાનો-એવો નિર્દોષ બાળક.' હવે મને પોતાની આ વિચારસરણી પર ખૂબ દુઃખ થાય છે કે, હું તને ખૂબ મોટો માનવા લાગ્યો હતો, પરંતુ આજે જ્યારે મેં જોયું કે, તૂં

કેવી રીતે થાકેલો-થાકેલો માસૂમ રીતે પલંગ પર સૂઈ રહ્યો છે, એકદમ નિશ્ચિંતતાની સાથે, તો બેટા, મને આ અહેસાસ થઈ ગયો છે કે, તું હજુ નાનો-એવો બાળક જ તો છે. કાલ સુધી તું પોતાની માતાની બાંહોમાં ઝૂલતો હતો, એના ખભા પર માથું રાખીને સુઈ જતો હતો. મેં તારાથી થોડી વધારે જ આશાઓ બાંધી લીધી હતી, કંઈક વધારે જ.

તો આ લેખનો પણ એ જ સાર નિકળ્યો કે લોકોની આલોચના કરવાને બદલે આપણે એ જાણવા, સમજવાનો પ્રયત્ન કરવો જોઈએ કે, જે કામ તેઓ કરે છે, એની પાછળ કારણ શું છે? પરિસ્થિતિઓ પર ધ્યાન આપવું ખૂબ રોચક તેમજ લાભદાયક સાબિત થશે. એનાથી વાતાવરણ હળવું જળવાઈ રહેશે. બધાને સમજી લેવાનો અર્થ બધાને માફ કરી દેવાનો જ હોય છે.

'ભગવાન ખુદ માણસના મૃત્યુથી પહેલાં એનો નિર્ણય નથી કરતા' એવું ડૉ. જૉનસનનું કહેવું હતું.

તો પછી હું અથવા તમે એવું કેવી રીતે કરી શકીએ છીએ?

સિદ્ધાંત-૧

> ક્યારેય પણ બુરાઈ ના કરો, આલોચના ના કરો
> નિંદા ના કરો, ફરિયાદ ના કરો.

★ ★ ★

2

વ્યવહારકુશળ બનવાના સફળ ઉપાય

આ પૂરા સંસારમાં ફક્ત એક રીત અપનાવીને જ આપણે કોઈનાથી કોઈ કામ કરાવી શકીએ છીએ. વિચારો, શું છે એ રીત? આ સરળ રીત છે, એ વિશેષ વ્યક્તિમાં એ વિશેષ કામને કરવાની ઇચ્છા જાગૃત કરવી. આવાત મસ્તિષ્કમાં રાખી લો કે, આના સિવાય અન્ય કોઈ રીત નથી, બીજાઓથી કામ કરાવવાની.

હા, એ અલગ વાત છે કે, તમે કોઈની છાતી પર બંદૂક તાણીને બેસી જાઓ અને એનાથી પોતાની ઘડિયાળ વગેરે કઢાવવા માટે કહેવા લાગો અથવા પછી પોતાનાથી નીચેના કર્મચારીને નોકરીથી કઢાવવાની ધમકી આપીને એને કોઈ કામ કરવા માટે મજબૂર કરી શકો છો. એકબાળકથી પણ તમે કોઇ કામ જબરદસ્તી નથી કરાવી શકતા. હા, જો તમે એને ખરાબ રીતે પીટી નાખો અથવાપછી કોઈ અન્ય પ્રકારે બ્લેકમેલ કરો, તો તે કોઈ કામ જરૂર કરી શકે છે, પરંતુ આ જંગલી રીતોના પરિણામ દુઃખદ હોય છે.

આ પ્રકારે ફક્ત એક રીતથી હું તમારાથી કોઈ વસ્તુ પ્રાપ્ત કરી શકું છું. અને તે રીત છે, તમને એ વસ્તુ આપવી, જેના તમે ઇચ્છુક છો. આખરે તમને કઈ વસ્તુના ઇચ્છુક છો?

અમેરિકી લેખક સિગમંડ ફ્રૉયડે કહ્યું હતું - 'કોઈપણ કાર્યને કરવાની પાછળ વ્યક્તિની બે મૂળ ઇચ્છાઓ હોય છે. મહાન બનવાની અભિલાષા અને સેક્સની આકાંક્ષા.'

આ વાતને થોડા અલગ ઢંગથી અમેરિકાના મહાન તત્વચિંતક જૉન ડ્યૂઈએ આ પ્રકારે કહી હતી - 'માનવ પ્રકૃતિમાં મહાનતમ આકાંક્ષા, 'મહાન બનવાની આકાંક્ષા' હોય છે.'

હું તમારાથી ફરી પૂછું છું, તમે શું ઇચ્છો છો? આમ તો આપણે અગણિત વસ્તુઓ ઇચ્છીએ છીએ, પરંતુ ઘણી ઓછી વસ્તુઓ એવી હોય છે, જેમને આપણે આટલી આતુરતાથી ઇચ્છીએ છીએ કે, એમના વગર આપણું જીવન જીવવું જ અશક્ય થઈ જાય છે. મોટાભાગના લોકો નિમ્નલિખિત વસ્તુઓના ઇચ્છુક હોય છે -

1. સારું ભોજન
2. ભરપૂર ઊંઘ
3. સારું સ્વાસ્થ્ય તથા જીવનનું પૂર્ણ સંરક્ષણ
4. પરલોકનો સુધાર
5. સેક્સની આત્મ-સંતુષ્ટિ
6. એટલા પૈસા કે આપણે પોતાની ઇચ્છાઓ પૂરી કરી શકીએ
7. બાળકોનું ઉત્તમ ભવિષ્ય અને એમના જીવનનું કલ્યાણ
8. મહત્ત્વની પ્રબળ ઇચ્છા

ઉપર લખેલી લગભગ બધી આકાંક્ષાઓ તો પૂરી થઈ જાય છે, ફક્ત એકને છોડીને. તે આકાંક્ષા અન્ય આકાંક્ષાઓથી પણ વધારે પ્રબળ હોય છે અને તે આકાંક્ષા વધતી જ રહે છે, ક્યારેય સંતુષ્ટ નથી થતી. તે આકાંક્ષા છે - 'મહત્ત્વની પ્રબળ ઇચ્છા.'

એકવાર અબ્રાહમ લિંકને પોતાના એક પત્રની શરૂઆત આ પ્રકારે કરી હતી - 'દરેક કોઈને પોતાની પ્રશંસા સારી લાગે છે.' વિલિયમ જેમ્સે આ વાતને કંઈક આ પ્રકારે કહી હતી - 'દરેક વ્યક્તિ મનની ઊંડાઈઓથી એ જ ઇચ્છે છે કે, એને પ્રશંસા મળે, એને આવકારવામાં આવે.' આ વાતનો પણ તો એ જ અર્થ થયો, જે વાત ફ્રૉયડ કે જૉન ડ્યૂઈએ કહી હતી. અન્ય બધી તૃષ્ણાઓ તો શાંત થઈ જાય છે, ફક્ત આ જ તે માનવીય ભૂખ છે, જે અસ્થાયી છે અને એ દુર્લભ વ્યક્તિ, જે લોકોની આ પ્રશંસાની ભૂખને સંતુષ્ટ કરવામાં સફળ થઈ જાય છે, લોકો પૂર્ણરૃપથી એની મુઠ્ઠીમાં બંધ થઈ જાયછે. બીજા લોકો એનાથી એટલો પ્રેમ કરવા લાગશે કે એમના શબને દફનાવવાવાળા સુધી એની મોત પર શોક મનાવશે.

આ જ તો મુખ્ય અંતર હોય છે માણસો અને જાનવરોમાં. આ એ સમયની વાત છે, જ્યારે હું મિસૂરીના ફૉર્મ પર કામ કરતો હતો તથા મારા પિતાજી સુંદર જાતિના શાનદાર ડ્યૂરૉક-જર્સી સુઅરો તથા ઢોરોનું પોષણ કરતાં હતા. અમે પોતાના જાનવરોને મેળાઓમાં થવાવાળી પ્રદર્શનીઓમાં લઈ જતાં હતા. અમને અનેકવાર પ્રથમ પુરસ્કાર મળી ચુક્યા છે. મારા પિતાજીએ ગર્વથી સફેદ મખમલના કપડાં પર આસમાની રિબીન લગાવી દેતા હતા તથા જ્યારે પણ કોઈ અમારા ઘરમાં આવતું હતું, તો મારા પિતાજી ખૂબ ગર્વથી એ મખમલના ટુકડાંને એને બતાવતા હતા.

વિચારો, શું સુઅરોને પોતાના દ્વારાજીતવામાં આવેલી રિબીનોની કોઈ જાણકારી પણ હતી અથવા તે આ વાતની કોઈ પરવાહ કરતા હતા? કદાચ નહીં. તે પુરસ્કાર તો મારા પિતાજીને મહત્ત્વપૂર્ણ થવાનો અનુભવ કરાવતા હતા, જેનાથી એમની છાતી ગર્વથી પહોળી થઈ જતી હતી. આ મહત્ત્વપૂર્ણ આકાંક્ષા તો આપણાં પૂર્વજોના સમયથી જ ચાલી આવી રહી છે. જો એમનામાં મહાનતાની પ્રબળ ઇચ્છા ના હોત, તો કદાચ સભ્યતાનો વિકાસ જ ના થયો હોત અને આજે પણ આપણે જાનવરોની માફક જ નગ્નાવસ્થામાં જ ફરી રહ્યાં હોત. મહત્ત્વપૂર્ણ બનવાની આ મહત્ત્વાકાંક્ષાના કારણે જ તો એક અભણ અને નિર્ધન ગ્રૉસરી ક્લાર્ક કાયદાની પુસ્તકોમાં રુચિ લેવા લાગ્યો હતો, જેને એણે પચાસ સેન્ટમાં એક કબાડીમાંથી ખરીદી હતી. આ ગ્રૉસરી ક્લાર્ક કોઈ અને નહીં, અબ્રાહમ લિંકન હતા.

મહાન નવલકથાકાર ડિકેન્સને પણ તો મહત્ત્વપૂર્ણ બનવાની પ્રબળ ઇચ્છાએ જ નવલકથા લખવા માટે પ્રોત્સાહિત કર્યો હતો. આ જ આકાંક્ષાને કારણે સર ક્રિસ્ટોફર રેને પથ્થરોમાં સિમ્ફની લખી દીધી હતી. આ જ અભિલાષાના તળિયે દબાઈને જ તો રૉકફેલરે કરોડો ડૉલર જમા કરી લીધા હતા અને ક્યારેય પણ એમને ખર્ચ કર્યા ન હતા. આ જ હાર્દિક ઇચ્છાના કારણે જ તો, તમારા શહેરનો સૌથી અમીર પરિવાર એક એવું ઘર બનાવડાવવા માટે રાત-દિવસ ઘાંચીના બળદની જેમ કામ કરે છે, જેવું કે પૂરા શહેરમાં કોઈનું ના હોય, એ અલગ વાત છે કે, એમને આટલા મોટા ઘરની જરૃર પણ નથી હોતી. મહત્ત્વપૂર્ણ થવાની આ જ આકાંક્ષા તો આપસમાં નવા ફેશનના કપડાં પહેરાવે છે, નવા મૉડલની કાર ખરીદાવે છે અને આ જ આકાંક્ષા તમારાથી પોતાના બાળકોની ચતુરાઈના જૂઠ્ઠા કિસ્સા કહેવડાવે છે.

પરંતુ આ આકાંક્ષા ત્યારે ખતરનાક સાબિત થઈ જાય છે, જ્યારે કેટલાંક છોકરાં-છોકરીઓ ગેંગમાં સામેલ થઈને અપરાધ કરવા લાગે છે. ન્યૂયૉર્કના ભૂતપૂર્વ પોલીસ કમિશનર ઈ.પી. મલરૃનીએ એક વાર રહસ્યોદ્ઘાટન કર્યું હતું કે, દરેક યુવા અપરાધી પણ અહમ્થી ભરેલો હોય

છે. તે પણ ઇચ્છે છે કે, તે સમાચારોમા આવે અને આ જ ઇચ્છાના ફળીભૂત થઈને તે ધરપકડ થયા બાદ સૌથી પહેલાં એ અખબારો પર દૃષ્ટિ નાખે છે, જેમણે એને રાતો-રાત હીરો બનાવી દીધો છે. સજાને લઈને તે નિશ્ચિંત રહે છે. તે તો એ જ વાતને વિચારી-વિચારીને ખુશ થતાં રહે છે કે, એમની તસ્વીર કોઈ પ્રસિદ્ધ ખેલાડી, ફિલ્મ તથા ટી.વી. સ્ટાર્સ કે કોઈ મોટા રાજનેતાની જેમ છપાયેલી છે.

તો તમે મને બતાવી દો કે, કઈ વાતથી તમે ખુદને મહત્ત્વપૂર્ણ સમજો છો અને પછી હું તમને બતાવી દઈશ કે તમે શું છો? આ વાતથી તો તમારા ચરિત્રનું નિર્ધારણ થાય છે. આ જ તો સૌથી મહત્ત્વપૂર્ણ વાત છે. તમે જૉન ડી. રૉકફેલરનું ઉદાહરણ લઈ શકો છો. ડી. જૉનને ચીનના પીકિંગ શહેરમાં એક હોસ્પિટલનું નિર્માણ કરાવવા માટે કરોડો ડૉલરનું દાન આપવામાં જ મહત્ત્વપૂર્ણ થવાની અનુભૂતિ થતી હતી, એવા અગણિત ગરીબ લોકોના સારા માટે, જેમને એમણે પહેલાં ક્યારેય જોયા ન હતા. બીજી તરફ ડિલિંજર નામના લૂંટારાને બેંકમાં લૂંટ કરવા તથા હત્યારો બનવામાં જ મહાનતાની અનુભૂતી થતી હતી. એકવાર જ્યારે એફ.બી.આઈ.ના એજન્ટે એને શોધી લીધો, તો એણે ખૂબ ગર્વથી કહ્યું - 'હા, હું જ ડિલિંજર છું.' તે તો ખુદ દેશનો સૌથી કુખ્યાત અપરાધી થવા પર જ ગર્વ અનુભવ કરતો હતો. એણે આથી તો કહ્યું હતું - 'હું જ ડિલિંજર છું. હા, આ સમયે હું તમને કોઈ નુકસાન નહીં પહોંચાડું.' તો રૉકફેલર તથા ડિલિંજર બંને જ તો મહત્ત્વપૂર્ણ બનવા ઇચ્છતા હતા, અંતર ફક્ત એની વિચારસરણીનું હતું.

આપણને ઇતિહાસમાં અગણિત ઉદાહરણ મળી જશે કે, કયા પ્રકારે પ્રસિદ્ધ લોકોએ મહત્ત્વપૂર્ણ થવાની પોતાની અભિલાષાને અભિવ્યક્ત કરી હતી. જૉર્જ વૉશિંગટન ઇચ્છતા હતા કે, બધા એમને 'હિઝ માઇટિનેસ, ધ પ્રેસિડેન્ટ ઑફ યૂનાઇટેડ સ્ટેટ્સ'ના નામથી બોલાવે. કૉલમ્બસ ઇચ્છતા હતા કે, લોકો એમને 'ઍડમિરલ ઑફ ધી ઓશન એન્ડવાઇસરૉય ઑફ ઇન્ડિયા' કહે. કેથરીન મહાન તો એ પત્રોને હાથ પણ લગાવતી ન હતી, જેમના પર 'હર ઇમ્પીરિયલ મેજેસ્ટી' ના લખ્યું હોય. મિસિસ લિંકન તો વ્હાઈટ હાઉસમાં મિસિસ ગ્રાન્ટ પર ખૂબ જોરથી દહાડતી હતી - 'તારી આટલી હિમ્મત કે, તૂં મારી આજ્ઞા વગર મારી સામે બેસી જાય.'

સન્ ૧૯૨૮માં આપણાં દેશના રહીશોએ ઍડમિરબર્ડના ઍન્ટાર્કટિકા અભિયાન માટે એ શરત પર ધન આપ્યું હતું કે, બર્ફીલા પર્વતોની શ્રેણીઓમાં એમના નામ પર રાખવામાં આવે. મહાન લેખક શેક્સપિયર પણ પોતાના પરિવાર માટે 'કોટ ઑફ આર્મ્સ' પ્રાપ્ત કરીને પોતાના નામને વધારેથી પણ વધારે મહત્ત્વપૂર્ણ બનાવવા ઇચ્છતા હતા. મહાન લેખક વિક્ટર હ્યૂગોની હાર્દિક ઇચ્છા હતી કે, પેરિસ શહેરનું નામકરણ એના નામ પર કરવામાં આવે.

પોતાની તરફ લોકોનું ધ્યાન આકર્ષિત કરવા માટે તથા એમની સહાનુભૂતિ મેળવવા માટે કેટલીયવાર તો લોકો બીમારસુદ્ધાં થવાનું બહાનું બનાવી નાખે છે. આ વાતનું સૌથી જ્વલંત ઉદાહણ શ્રીમતી મેકિંલે છે. એમને તો મહત્ત્વપૂર્ણ થવાની અનુભૂતિ ત્યારે થતી હતી, જ્યારે એમના પતિ, એટલે અમેરિકાના રાષ્ટ્રપતિ પોતાનો બધો કામ-ધંધો છોડીને એમને પોતાની બાંહોમાં લઈને બેઠાં રહેતા હતા તથા એમને શાંત કરતાં રહેતા હતા. તેઓ પોતાના પતિને લઈને એટલી વ્યાકુળ રહેતી હતી કે, દાંતોના ડૉક્ટરની પાસે પણ તેઓ એમની જ સાથે જતી હતી, એક વાર જ્યારે એમના પતિ એવું ના કરી શક્યા, તો એમણે પૂરું ઘર માથા પર ઉઠાવી લીધું હતું.

એવી જ એક સ્વસ્થ તથા પ્રતિભાશાળી મહિલાના વિષયમાં મને લેખિકા મેરિ રૉબર્ટ્સ રાઇનહાર્ટે પણ બતાવ્યું હતું કે, ખુદને મહત્ત્વપૂર્ણ થવાનો અનુભવ કરવા માટે એમણે પથારી

પકડી લીધી હતી. મિસિસ રાઇનહાર્ટે મને બતાવ્યું હતું કે,આ મહિલાને કોઈ વિકટ પરિસ્થિતિનો સામનો કરવો પડી ગયો હતો. કદાચ એને પોતાના આગામી જીવનમાં એકલાપણું નજરે પડી રહ્યું હતું તથા જીવનમાં કોઈ સપનું, કોઈ આશા ન હતી.

૧૦ વર્ષ સુધી એની વૃદ્ધ માતા, પથારી પર પડી-પડી બેટીની સેવા-સુશ્રુષા કરતી રહી. એને પથારી પર બેઠાં-બેઠાં ખાવાનું આપતી હતી. આખો દિવસ સેવામાં લાગી રહેતી હતી. આટલી વૃદ્ધાવસ્થામાં આટલું કામ.આખરે બેટીની ચાકરી કરતાં-કરતાં થાકી-હારીને વૃદ્ધ માતા મરી ગઈ, પછી થોડાં વધારે દિવસ બેટીને પથારી પર પડ્યાં રહેવાનું બહાનું મળી ગયું. તે માતાની મોતનો શોક જો મનાવી રહી હતી, પરંતુ પછી તે ઊઠી ગઈ. એણે પોતાના કપડાં બદલ્યા અને એકવાર ફરી જીવનને જીવવાનું શરૂ કરી દીધું. કેટલાય મનોવિશ્લેષકોનો મત છે કે, મહત્ત્વપૂર્ણ થવાની અનુભૂતિ જ કેટલાય લોકોને પાગલ થઈ જ વા માટે પ્રિરેત કરી દે છે. તે લોકો પાગલપણાના સ્વપ્નલોકમાં જ ખુદને મહત્ત્વપૂર્ણ માનવા લાગે છે, કેમ કે વાસ્તવિક દુનિયામાં તો કોઈ એમને પૂછતું પણ નથી. એક સર્વે અનુસાર, અમેરિકામાં માનસિક રોગોથી જેટલાં લોકો પીડિત છે, એટલાં અન્ય કોઈ પણ બીમારીથી નથી.

તો પછી જરા વિચારો પાગલપનનું કારણ શું છે? આ પ્રશ્નનો સાચે-સાચો ઉત્તર તો કોઈની પાસે નથી, પરંતુ એ તો નિશ્ચિત છે કે, કેટલીક બીમારીઓ જેમ કે 'સિફલિસ' મસ્તિષ્કની કોશિકાઓને નષ્ટ કરી દે છે તથા એનું પરિણામ પાગલપન હોય છે. લગભગ અડધા માનસિક રોગોની પાછળ શારીરિક કારણોને જવાબદાર સમજવામાં આવે છે, જેમ કે નશીલા કે ઝેરી પદાર્થ તેમજ દુર્ઘટનાઓ, પરંતુ અડધા પાગલપનના શિકાર લોકોની મસ્તિષ્ક-કોશિકાઓમાં કોઈ શારીરિક બાધા નથી હોતી. પોસ્ટમૉર્ટમ પરીક્ષણોમાં જ્યારે મૃત લોકોના મસ્તિષ્કના ઉત્તકોને માઇક્રોસ્કોપથી જોવામાં આવ્યા, તો એટલાં જ સ્વસ્થ દેખાઈ રહ્યાં હતા, જેટલા કે કોઈ સામાન્ય માણસના.

તો પછી આ પાગલપણાનો શિકાર કેમ થાય છે?

હું આ સવાલનો ઉત્તર જાણવા માટે ખૂબ ઉત્સુક હતો. આથી હું એક એવા મનોચિકિત્સકની પાસે ગયો, જેને અનેક પુરસ્કાર અને સન્માન મળી ચુક્યા હતા, પરંતુ એણે પણ સ્પષ્ટતાપૂર્વક કહી દીધું કે તે શું, કોઈ પણ એ નથી જાણતું કે, લોકો પાગલ કેમ થઈ જાય છે? પરંતુ એ પણ સત્ય છે કે, કેટલાય પાગલ પાગલપણાની અવસ્થામાં એ મહત્ત્વનો અનુભવ કરે છે, જે એમને વાસ્તવિક દુનિયામાં પ્રાપ્ત નથી થતો. આ વિખ્યાત મનોચિકિત્સકે જ મને આ વાર્તા સંભળાવી હતી.

'મારી એક એવી મહિલા રોગી છે, જેના લગ્નનો અંત ખૂબ જ દુઃખદ થયો હતો. તે જીવનમાં પ્રેમ, શારીરિક સંતુષ્ટિ, સામાજિક પ્રતિષ્ઠા, બાળકો, સુંદર રહેન-સહેન બધું જ મેળવવા ઇચ્છતી હતી, પરંતુ જીવન એની આશાઓના અનુરૂપ ચાલી રહ્યું ન હતું. એનો પતિ, એની સાથે ભોજન કરવાનું પણ પસંદ કરતો ન હતો. એને કોઈ બાળક પણ ન હતું અને સામાજિક પ્રતિષ્ઠા પણ ન હતી. આ વાતથી એના દિલને એટલો ઊંડો આઘાત પહોંચ્યો કે, તે પાગલ થઈ ગઈ તથા પોતાની કલ્પનામાં જ એણે પોતાના પતિને છૂટાછેડા પણ આપી દીધા અને ખુદને કુંવારી સમજવા લાગી. તે વિશ્વાસ કરવા લાગી હતી કે, હવે તે એક ધનવાન વ્યક્તિની પત્ની બની ચુકી છે અને પછી તે આ વાત પર બળ આપવા લાગી હતી કે, લોકો એને 'લેડી સ્મિથ' કહીને બોલાવે. બાળકોને લઈને તો તે એટલી ઉત્સાહિત હતી કે દરેક રાત્રે તે નવા બાળકને જન્મ આપે છે. જ્યારે ક્યારેય પણ હું એને જોવા જતો હતો, તો તે કહેતી હતી - 'ડૉક્ટર સાહેબ! કાલે રાત્રે અહીંયા એક સુંદર બાળકીનો જન્મ થયો છે.' '

જરા વિચારો, એના સ્વપ્નોનો મહેલ તો વાસ્તવિકતાના તોફાનોને સહન કરી શક્યો ન હતો, પરંતુ એના પાગલપણાના કાલ્પનિક મહેલના બધા સપના સત્ય થઈ રહ્યા હતા. તો પછી આ વાત સુખદ છે કે દુઃખદ? મને નથી ખબર. આમ તો એ ડૉક્ટરે એ પણ બતાવ્યું કે, 'જો મારી અંદર એટલી તાકાત હોત કે હું એની સમજવા-વિચારવાની શક્તિ પાછી આપી શકું, તો પણ હું એવું બિલ્કુલ ના કરતો, કેમ કે જેટલી ખુશ તે આજે પોતાની પાગલપણાની અવસ્થામાં છે, એટલી ખુશ તે પહેલાં ક્યારેય પણ ન હતી.'

તો પછી જ્યારે કોઈ મહત્ત્વની ભાવનાને આટલું મહત્ત્વ આપે છે, કે તે એના માટે ખરેખર પાગલ પણ થઈ શકે છે, તો તમે વિચારો કે, હું અને તમે પોતાની આસપાસના લોકોને સાચી કે પછી ખોટી જ પ્રશંસા આપીને કેટલાં મહાન ચમત્કાર કરી શકીએ છીએ અને શું તે પ્રાપ્ત નથી કરી શકતા.

આ વાત એ સમયની છે, જ્યારે ઇન્કમ ટેક્સ ન હતો તથા પચાસ ડૉલર સાપ્તાહિક કમાવાવાળો વ્યક્તિ ખૂબ અમીર સમજવામાં આવતો હતો. ચાર્લ્સ શ્વાબ અમેરિકી વેપારના એ પ્રથમ લોકોમાંથી એક હતા, જેમનો પગાર ૧૦ લાખ ડૉલર વાર્ષિકથી વધારે હતો, પછી ઍન્ડ્રયૂ કારનેગીએ એમને સન્ ૧૯૨૧માં યૂનાઇટેડ સ્ટેટ્સ સ્ટીલ કંપનીના પ્રથમ પ્રેસીડેન્ટના રૂપમાં નિયુક્ત કરી લીધા હતા અને એ સમયે શ્વાબ ફક્ત આડત્રીસ વર્ષના હતા. એના પછી શ્વાબ યૂ.એસ. સ્ટીલને છોડીને મુશ્કેલીમાં ફસાયેલી બેથલમ સ્ટીલ કંપનીના પ્રેસીડેન્ટ બની ગયા હતા તથા એમણે એને અમેરિકાની સૌથી લાભદાયક કંપનીઓમાં સામેલ કરી દીધી હતી.

હવે તમે વિચારો, ઍન્ડ્રયૂ કારનેગીએ ચાર્લ્સ શ્વાબને વાર્ષિક ૧૦,૦૦,૦૦૦ લાખ ડૉલર કે ૩,૦૦૦ ડૉલર પ્રતિદિવસથી વધારે પગાર કેમ આપ્યો હતો? શું આથી કે શ્વાબનું મસ્તિષ્ક ખૂબ જ તેજ હતું કે પછી આથી કે, તેઓ સ્ટીલ ઉદ્યોગના સૌથી મોટા દિગ્ગજ હતા? પરંતુ એવું બિલ્કુલ પણ ન હતું. ખુદ ચાર્લ્સ શવાનો મત હતો કે, એમના નીચે કામ કરવાવાળા કેટલાય કર્મચારી સ્ટીલ બનાવવા વિશે એમનાથી વધારે જાણકારી રાખતા હતા.

શ્વાબ કહે છે કે, એમને આટલો વધારે પગાર મળવાનું સૌથી મોટું કારણ હતુ કે, તેઓ લોકોની સાથે વ્યવહાર કરવાની કળામાં પારંગત હતા. એમણે પોતાની આ વ્યવહાર-કુશળતાનું રહસ્ય મને બતાવ્યું. હું એવા શબ્દ, જે દરેક કોઈની જીભ પર હોવા જોઈએ. દરેક દુકાન, દરેક ઑફિસ, દરેક સ્કૂલમાં આ શબ્દોને લટકાવી દેવા જોઈએ. એવા શબ્દ જે બાળકોને જીભ પર યાદ હોવા જોઈએ, એના બદલે કે એ લેટિન ગ્રામર કે બ્રાઝીલની વાર્ષિક વર્ષાની માત્રાને કંઠસ્થ કરવાના, જે ક્યારેય એમના જીવનમાં કામ નહીં આવે, પરંતુ આ શબ્દ હંમેશાં જ તમારા જીવનમાં કામ આવશે. આ છે, શ્વાબના તે અમૂલ્ય શબ્દ - 'મને ખબર છે કે, મારું સૌથી મોટું ધન પોતાના કર્મચારીઓનો ઉત્સાહવર્ધન કરવાની કળા છે, અને હું પ્રશંસા તથા પ્રોત્સાહન દ્વારા લોકોથી સર્વશ્રેષ્ઠ પ્રદર્શન કરાવી લઉં છું.'

'કોઈપણ વાત કોઈપણ વ્યક્તિની આકાંક્ષાઓને એટલી ખરાબ રીતે આઘાત નથી કરતી, જેટલી કે વરિષ્ઠ વ્યક્તિઓની આલોચના. હું ક્યારેય પણ કોઈની આલોચના કરવાની ભૂલ નથી કરતો. હું તો બસ લોકોને પ્રોત્સાહિત કરવામાં લાગ્યો રહું છું, જેથી એમને કામ કરવાની પ્રેરણા મળતી રહે. સાથે જ પ્રશંસા કરવામાં લાગ્યો રહું છું અને ભૂલો કાઢવામાં કંજૂસી કરું છું. જો મને કોઈ વાત પસંદ આવે છે, તો હું ખુલ્લા મનથી પ્રશંસાઓના પુલ બાંધી દઉં છું તથા મુક્તકંઠથી એની પ્રશંસા તેમજ આવકાર કરવામાં લાગી જાઉં છું.'

તો શ્વાબ તો એ કરતાં હતા, પરંતુ એક સામાન્ય વ્યક્તિ શું કરે છે? એના એકદમ વિપરીત. પોતાના કર્મચારીઓની કોઈ વાત પસંદ ન આવવા પર એમના પર તૂટી પડે છે અને જો એમને

કોઈ વાત પસંદ નથી આવતી, તો તે પણ કશું નથી કહેતા. એક ખૂબ પ્રાચીન કહેવત અનુસાર - 'એકવાર ખોટું કામ કરવા પર આપણને વારંવાર એના વિશે સાંભળવું પડે છે, પરંતુ અગણિત યોગ્ય કામ કરીને આપણને એના વિશે પણ એકપણ વાર સાંભળવા નથી મળતું.'

શ્વાબ અનુસાર - 'પોતાના જીવનના લાંબા અનુભવની સમયાવધિમાં સંસારના કેટલાય મહાન વ્યક્તિઓથી મળ્યો છું પરંતુ મને આજ સુધી કોઈ પણ એવો માણસ નથી મળ્યો, ભલે તે કેટલાં પણ ઊંચા પદ પર કેમ ના હોય, જે નિંદા અને આલોચનાના સ્થાને પ્રશંસાના વાતાવરણમાં અધિક સારા ઢંગથી કામ કરી શકતો હોય.'

આ જ તો ઍન્ડ્રયૂ કારનેગીની સફળતાનું રહસ્ય હતું. કારનેગી હંમેશાં જ પોતાના સહયોગીઓની સાર્વજનિક રીતે અને એકલામાં પણ ખૂબ પ્રશંસા કર્યા કરતાં હતા.

પોતાની કબરના પથ્થર પર પણ કારનેગીએ પોતાના કર્મચારીઓની પ્રશંસા કરી હતી. ખુદ માટે એમણે એક સ્મૃતિ પત્ર લખ્યો હતો - 'અહીંયા પર તે વ્યક્તિ સુતેલો પડ્યો છે, જેને ખબર હતી કે, પોતાનાથી ચતુર લોકોને પોતાની આસપાસ કેવી રીતે એક્ઠા કરી શકાય છે.'

આ સાચી પ્રશંસાને કારણે જ તો જૉન રૉકફેલર આટલી સફળતા પ્રાપ્ત કરી શક્યા હતા. એકવાર એમના સહયોગી ઍડવર્ડ ટી. બેડફોર્ડના કારણે દક્ષિણ અમેરિકાના એક કોન્ટ્રાક્ટમાં એમની કંપનીને ૪૦ ટકા નુકસાન થયું હતું અને એના માટે રૉકફેલર એમની આલોચના કરી શકતા હતા, પરંતુ તેઓ જાણતા હતા કે, બેડફોર્ડે પોતાની તરફથી તો પૂરો પ્રયત્ન કર્યો હતો અને આમ પણ નુકસાન તો હવે થઈ જ ચુક્યું હતું, આથી રૉકપેલર એમને અભિનંદન આપવાની તક શોધવા લાગ્યા. એમણે બેડફોર્ડને અભિનંદન આપ્યા કે, એમણે રોકાણની ૬૦ ટકા રકમ ડૂબવાથી બચાવી લીધી. રૉકફેલરે કહ્યું, આ તો ખૂબ જ સુંદર રહ્યું. આપણે હંમેશાં જ પોતાના મસ્તિષ્કનો આટલો સારો ઉપયોગ નથી કરી શકતા.

હવે હું તમને એક કાલ્પનિક વાર્તા સંભળાવી રહ્યો છું, પરંતુ એમાં ઘણાં બધા સત્ય છુપાયેલા છે અને આ જ કારણે છે કે, હું આ વાર્તા પુસ્તકમાં લખી રહ્યો છું.

એક અભણ મહિલાએ આખો દિવસના તનતોડ પરિશ્રમ પછી પોતાના પરિવારજનોની સામે ભોજનના સ્થાન પર ભૂસાનો ઊંચો ઢેર રાખી દીધો. પતિ અને બાળકો દ્વારા આ વિચિત્ર વ્યવહારનું કારણ પૂછવા પર એ મહિલાએ જવાબ આપ્યો - 'હું તો વિચારતી હતી કે, તમારું ધ્યાન આ તરફ ક્યારેય જતું જ નથી કે, તમારી સામે ભૂસું રાખવામાં આવે છે અથવા પછી ખાવાનું. હું વીસ વર્ષોથી તમારા બધા માટે ખાવાનું બનાવતી આવી રહી છું, પરંતુ તમે લોકોએ મને ક્યારેય પણ એ નથી બતાવ્યું કે, તમે લોકો ભૂસું તો નથી ખાઈ રહ્યાં હો.'

હજુ થોડાં જ સમય પહેલાં એ શોધ કરવામાં આવી કે, પત્નીઓ ઘર છોડીને કેમ ભાગી જાય છે? શું તમે જાણો છે કે, એનું મુખ્ય કારણ હોય છે - પ્રશંસાની કમી. આ જ વાત ઘર-ગૃહસ્થી છોડીને ભાગવાવાળા પતિઓ પર પણ લાગૂ થાય છે. લગભગ પ્રત્યેક પતિ-પત્ની પોતાના પાર્ટનરને એ બતાવવામાં ખૂબ જ કંજૂસી બતાવે છે કે, તેઓ એક-બીજાના પર્યાય છે અને એક વગર બીજો અધૂરો છે.

એક વાર મારી ક્લાસના એક સદસ્યએ પોતાના જીવનની એક ઘટના સંભળાવી, જેમાં એની પત્નીએએનાથી એક અનુરોધ કર્યો હતો. એની પત્ની અને બીજી મહિલાઓ એક 'આત્મસુધાર' કાર્યક્રમમાં સામેલ થવા માટે ગિરજાઘરમાં ગઈ. એક દિવસ એ પત્નીએ પોતાના પતિથી આગ્રહ કર્યો કે, તે એને એવી છ કમીઓ બતાવી દે, જેમને સુધારીને તે સારી પત્ની બની જાય. એનો પતિ તો આ સાંભળીને હેરાન થઈ ગયો. એણે ભર્યા ક્લાસની સામે કહ્યું- 'મને આ આગ્રહ

સાંભળીને ખૂબ હેરાની થઈ. આમ તો હું ખૂબ સરળતાથી છ તો શું છસ્સો કમીઓની યાદી તૈયાર કરી શકતો હતો, જેમાં સુધારની જરૂર હતી, પરંતુ મેં એવું ના કર્યું. એના સ્થાન પર મેં એનાથી કહ્યું -'મને આ વિશે વિચારવા માટે એક રાત્રિનો સમય જોઈએ. કાલે સવારે હું તમને એમનો ઉત્તર આપી દઈશ."

'બીજી સવારે તો હું અન્ય દિવસો કરતાં થોડો જલ્દી જ ઊઠી ગયો અને પોતાની પત્ની માટે છ ગુલાબ મંગાવી લીધા અને એની સાથે લખીને એક ચિઠ્ઠી ચિપકાવી દીધી-મને તો તારામાં છ શું એક પણ કમી એવી ના દેખાઈ, જેનામાં સુધારની જરૂર હોય. મને તો તૂં એવી જ સારી લાગે છે અને એ સાંજે મારી પત્ની દરવાજા પર જ મારી રાહ જોઈ રહી હતી. એની આંખોમાં આંસૂ ભરેલાં હતા અને હું પોતાની આ જીત પર ખુશ હતો કે, હું કેટલો સમજદાર છું, જે પત્નીના આગ્રહ કરવા પર પણ મેં એની આલોચના ના કરી.'

આગલા રવિવારે જ્યારે તે ચર્ચમાં ગઈ, તો એણે આ વાત બધી મહિલાઓને બતાવી અને પછી ઘણી બધી મહિલાઓએ મારાથી પૂછી જ લીધું - 'આટલી બુદ્ધિશાળીની વાત અમે તો પહેલાં ક્યારેય નથી સાંભળી.' અને ત્યારે મને અહેસાસ થયો કે, પ્રશંસામાં કેટલી મોટી શક્તિ હોય છે.

લૉરેન્જ ઝિગફેલ્ડે બ્રૉડવેમાં ધૂમ મચાવી દીધી હતી. એમની છબિ એક એવા પ્રોડ્યૂસરની હતી, જેમાં અમેરિકી મહિલાઓને ગ્લેમરસ બતાવવાની અદ્ભૂત પ્રતિભા સમાયેલી હતી. દરે વાર તેઓ એટલી સાધારણ મહિલાઓની પસંદગી કરતા હતા, જેમની તરફ કોઈ જોવા પણ ન ઇચ્છે, પરંતુ જ્યારે તે સ્ટેજ પર આવતી હતી, તો એટલી ગ્લેમરસ તથા રહસ્યમયી લાગતી હતી કે કોઈ એમને ઓળખી પણ શકતું ન હતું. આત્મવિશ્વાસ તથા પ્રશંસાના મહત્ત્વને સમજવાને કારણે જ તેઓ જાણતા હતા કે, ફક્ત પ્રશંસા તથા મહત્ત્વને સમજવાને કારણે જ તેઓ જાણતા હતા કે, ફક્ત પ્રશંસા તથા મહત્ત્વ આપવામાં આવવા પર એક સાધારણ યુવતી પણ ખુદને સર્વશ્રેષ્ઠ સમજવા લાગે છે. તેઓ જનસાધારણની ભાવનાઓથી અવગત હતા, ત્યારે જ તો એમણે કોરસ (સામૂહિક ગીત)માં કામ કરવાવાળી છોકરીઓનો પગાર ૩૦ ડૉલર સાપ્તાહિકથી વધારીને ૧૭૫ ડૉલર સાપ્તાહિક કરી દીધો હતો. સાથે-સાથે તેઓ વિશાળ હૃદયના પણ હતા. ફૉલીજના મંચનની પ્રથમ રાત્રિએ એમણે બધા સિતારાઓને ટેલીગ્રામ મોકલ્યા હતા તથા શોમાં કામ ક રવાવાળી પ્રત્યેક કોરસ ગર્લને અમેરિકન બ્યૂટી રોઝિસ ઉપહારમાં આપ્યા હતા.

એકવાર મારા માથા પર ડાયેટિંગનું એવું ભૂત સવાર થયું કે, હું સતત છ દિવસો સુધી ભૂખ્યો રહ્યો. આ કોઈ મુશ્કેલ કામ ન હતું. આઠમા દિવસે મને એટલી ભૂખ લાગી રહી ન હતી, જેટલી કે અન્ય દિવસોમાં લાગી રહી હતી. આ તો આપણે બધા જાણીએ છીએ કે, જો કોઈના પરિવાર કે કર્મચારીઓને છ દિવસો સુધા ખાવાનું નામ ળે, તો તે ગ્લાની મહેસૂસ કરશે કે, હવે હું એ લાયક પણ નથી રહ્યો કે પોતાના પરિવારનું પાલન-પોષણ પણ કરી શકું પરંતુ કેટલાય લોકો એવા પણ હોય છે, જે પોતાના પરિવાર અથવા કર્મચારીઓની સાચી પ્રશંસા છ દિવસો, છ સપ્તાહ, છ વર્ષો, ૬૦ વર્ષો કે ઉંમરભર પણ નથી કરતાં અને પછી એમને અપરાધબોધ નથી સતાવતો. આપણે બધા એ કેમ ભૂલી જઈએ છીએ કે પ્રશંસા પણ તો ભોજનની જેમ આપણી દૈનિક જરૂરિયાત છે.

પ્રસિદ્ધ અભિનેતા અલ્ફ્રેડ લુંટે 'રિયૂનિયન ઇન વિએના'માં મુખ્ય ભૂમિકા નિભાવતા સમયે કહ્યુ હતું - 'મને જે વસ્તુની સૌથી વધારે જરૂર છે, તે છે મારા આત્મસ્વાભિમાનનું પોષણ.'

આપણે બધા પોતાના મિત્રો, પોતાના બાળકો તથા પોતાના પ્રિયજનોને શારીરિક પોષણ તો

પર્યાપ્ત માત્રામાં આપીએ છીએ, પરંતુ એમને આત્મસન્માનનું પોષણ બિલ્કુલ ભૂલી જાય છે. ઊર્જાવાન બનાવવા માટે આપણે એમને બીન્સ, પનીર, બટાટા ખવડાવીએ છીએ, પરંતુ પ્રશંસાના બે શબ્દ બોલવાનું ભૂલી જઈએ છીએ, જે વર્ષો સુધી એમની યાદોમાં સવારના મધુર સંગીતની જેમ ગૂંજતા રહેશે.

એક રેડિયો કાર્યક્રમ 'ધ રેસ્ટ ઑફ ધ સ્ટોરી'માં પૉલ હાર્વેએ બતાવ્યું હતું કે, કયા પ્રકારથી સાચી પ્રશંસા કોઈ વ્યક્તિની જિંદગી બદલવાની તાકાત રાખે છે. એના માટે એમણે એક ઘટના સંભળાવી-

વર્ષો પહેલાં ડેટ્રૉઇટની એક શિક્ષિકાએ લેવી મૉરિસથી કહ્યું હતું કે, તે ક્લાસમાં ગાયબ થયેલા ઉંદરને શોધવામાં એની મદદ કરે. એ શિક્ષિકાએ સ્ટેવી મૉરિસની ખૂબ પ્રશંસા કરી કે ઈશ્વરે એને આંખો નથી આપી, તો શું થયું પરંતુ એના બદલામાં ઈશ્વરે એને સાંભળવાની અદ્ભુત શક્તિ પ્રદાન કરી છે. સ્ટેવીમાં કંઈક તો ખાસ હતું, જેથી આ શિક્ષિકાએ એની શ્રવણ-શક્તિની પ્રશંસા કરી હતી. એનાથી પહેલાં કોઈએ પણ એમની આટલી પ્રશંસા કરી ન હતી. વર્ષો પછી લેવી હવે એ વાત માને છે કે, તે પ્રસંસાના બે શબ્દ એમના જીવનમાં માઇલસ્ટોન સાબિત થયાં. એ ઘટના પછી તો એમણે પોતાની શ્રવણ શક્તિને ચમત્કારી રૂપથી વિકસિત કરી લીધી એ પછી લેવી વંડરના સ્ટેજ નામનું ચોગું પહેરીને સિત્તેરના દશકના એક મહાન ગીતકાર તથા પૉપ ગાયક બની ગયા.

હા, કેટલાય વાચકબંધુ મારી આ વાતથી એકમત નહીં થાય. એમને તો પ્રશંસા ચાપલૂસી, માખણ, પૉલિશ લાગે છે. તેઓ તો કહે છે કે, મેં આનો પ્રયોગ ઘણીવાર કરીને જોઈ લીધો છે, સમજદાર લોકો તો એનાથી વધારે ચિડાઈ જાય છે. આ વાત બિલ્કુલ સાચી છે. ચાપલૂસી સમજદાર લોકોનીસામે કોઈ અર્થ નથી રાખતી. આ એકદમ બકવાસ હોય છે, પરંતુ કેટલાય લોકો પ્રશંસાની એટલી તૃષ્ણા હોય છે કે, તે ચાપલૂસીને પણ સાચી પ્રશંસા માનીને ગળી જાય છે, ઠીક એ જ પ્રકારે, જે પ્રકારે ભૂખથી તડપી રહેલા વ્યક્તિને ઘાસ અને કીડાં-મકોડાં પણ અમૃત લાગે છે.

ચાપલૂસી પસંદ તો મહારાણી વિક્ટોરિય પણ ખૂબ હતી. પ્રધાનમંત્રી બેન્જામિન ડિજરાઈલીએ આ વાતનો સ્વીકાર કર્યો હતો કે, તેઓ મહારાણીની ચાપલૂસી કર્યા કરતા હતા. તેઓ તો ચમચી ભરી-ભરીને માખણ લગાવ્યા કરતાં હતા. ડિજરાઇલી બ્રિટેના પ્રસિદ્ધ યોગ્ય, સુસંસ્કૃત તથા ચતુર નિપુણ વ્યક્તિ હતા. તેઓ તો આ કળામાં પ્રવીણ હતા. હવે જે વસ્તુ એમના કામ આવી ગઈ, જરૂરી નથી કે તે તમારા અને મારા માટે પણ એટલી જ પ્રભાવકારી હોય.

ચાપલૂસી નકલી સિક્કો છે, જેનાથી લાંબા સમયમાં નુકસાન અધિક તથા લાભ ઓછો થાય છે, તો જો તમે નકલી સિક્કાના બજારમાં લઈને ફરો, તો મુશ્કેલીમાં પડી જશો.

આ પ્રકારે પ્રશંસા તથા ચાપલૂસીમાં તો જમીન-આકાશનું અંતર હોય છે. આક સાચી હોય છે, તો બીજી નકલી. એક સોનુ છે, તો બીજું પીત્તળ. એક દિલથી નિકળે છે, તો બીજી દાંતોથી. એક નિઃસ્વાર્થ હોય છે, તો બીજી સ્વાર્થપૂર્ણ. એકનો પ્રત્યેક જગ્યાએ આવકાર થાય છે અને બીજીની દરેક તરફ નિંદા.

હજુ થોડાં જ દિવસો પહેલાં મેં મેક્સિકે સિટીના ચાપુલ્ટેપેક પેલેસમાં મેક્સિકન હીરો જનરલ અલ્વારો ઑબ્રોગૉનની મૂર્તિ જોઈ. એ મૂર્તિના નીચે જનરલ ઑબ્રેગૉનની ફિલસૂફીના અણમોલ શબ્દ લખેલા હતા - 'એ દુશ્મનોથી ના ડરો, જે તમારા પર આક્રમણ કરે છે, બલ્કે એ મિત્રોથી

ડરો, જે તમારી ચાપલૂસી કરતાં થાકતા નથી.'

આથી હું તમારાથી એ નથી કહી રહ્યો કે, તમે પણ ચાપલૂસી કરો. હું તો તમારાથી એક અલગ જ વાત કરી રહ્યો છું. હું તમારાથી એક નવું જીવન આરંભ કરવા માટે કહી રહ્યો છું.

બંકિઘમ પેલેસની પોતાની સ્ટડીની દીવાલ પર સમ્રાટ જૉર્જ પંચમે સૂત્રવાક્ય ટાંગી રાખ્યા હતા. એમાંથી એક સૂત્રવાક્ય આ હતું - 'મને કોઈ એ શિખવાડી દે કે, હું ના તો કોઈની ખોટી પ્રશંસા કરું અને ના તો કોઈની ખોટી પ્રશંસા સાંભળવા માટે ઉત્સુક રહું.' ચાપલૂસીની સાચી પરિભાષા તો એકવાર મેં ક્યાંક વાંચી હતી, જે આ પ્રકારે હતી- 'ચાપલૂસીનો અર્થ છે, સામેવાળાને એ જ વાત બતાવવી, જે તે પોતાના વિશે વિચાર છે.'

રાલ્ફ વાલ્ડો ઇમર્સને એકવાર કહ્યું હતું- 'તમે ભલે જે પણ ભાષા પ્રયોગ કરી લો, તમે હંમેશાં એ જ વાત કહી શકશો, જે તમે છો.'

હવે જો તમારે ચાપલૂસી જ કરવી છે, તો બધાની ચાપલૂસી કરીને તમે સરળતાથી માનવીય સંબંધોના વિશેષજ્ઞ બની શકો છો. આપણે લગભગ પોતાનો ૯૫ ટકા ખાલી સમય પોતાના ખુદ વિશે જ વિચારવામાં વિતાવી દઈએ છીએ અને બાકી ૫ ટકા સમય પોતાની સમસ્યાઓ વિશે વિચારવામાં નષ્ટ કરી દઈએ છીએ, પરંતુ જો આપણે થોડું-ઘણું બીજા લોકોના સારા ગુણો વિશે પણ વિચારવામાં વ્યતીત કરીએ, તો આપણને ચાપલૂસીની જરૂર જ નહીં પડે. આપણે તો ફક્ત સાચી પ્રશંસા કરીશું, કેમ કે ત્યારે આપણાં મસ્તિષ્કમાં એ વ્યક્તિના સારા ગુણો ફરી રહ્યાં હશે. આમ પણ આજના સંસારમાં સાચી પ્રશંસા મેળવવી તેમજ આપવી, બંને જ દુર્લભ થઈ ગયું છે. આપણે બહુધા પોતાના બાળકના સારા નંબર લાવવા પર એની પ્રશંસા કરવાનું ભૂલી જઈએ છીએ અથવા પછી જ્યારે તમારી દિકરી સારી કેક બનાવે છે, તો તમે વિચારો છો કે, જો પ્રશંસા કરી દીધી, તો એનું દિમાગ સાતમા આકાશ પર પહોંચી જશે, પરંતુ બાળકોને એટલો આનંદ કોઈ અન્ય વસ્તુમાં નથી આતો, જેટલો કે પોતાના માતા-પિતા દ્વારા કરવામાં આવેલી પ્રશંસા અને આવકારમાં આવે છે. આથી આગલી વખતે જ્યારે તમે કોઈ રેસ્ટોરાંમાં જાય અને તમને ખાવાનું ખરેખર સ્વાદિષ્ટ લાગે, તો એના રસોઈયા સુધી આ સંદેશ અવશ્ય મોકલાવી દો. જ્યારે કોઈ થાક્યો-હાર્યો સેલ્સમેન તમારી સાથે ખૂબ શિષ્ટાચારથી વર્તન કરે, તો એનો ઉલ્લેખ પણ અવશ્ય કરો.

પ્રત્યેક સાર્વજનિક વક્તા, પ્રત્યેક ચર્ચનો પાદરી, પ્રત્યેક નેતા એ સમજે છે કે, જો શ્રોતાગણની ભીડમાંથી એક પણ માણસ તાળી ન વગાડે અથવા પછી એની કહેલી વાતની પ્રશંસા ન કરે, તો એને કેટલું ખરાબ લાગે છે. એનો તો બધો ઉત્સાહ જ ફીકો પડી જાય છે. આ જ વાત દુકાનો, ઑફિસો, કર્મચારીઓ, સહયોગીઓ, આપણાં પરિવારજનો તથા મિત્રો બધા પર સમાન રૂપથી લાગૂ થાય છે. આપણે એ વાત હંમેશાં પોતાના મસ્તિષ્કમાં રાખવી જોઈએ કે આપણાં બધા સંગી-સાથી મનુષ્ય છે અને મનુષ્યને પ્રશંસાના બે બોલ જરૂર જોઈએ, જે અસલી સિક્કો છે, જેને દરેક કોઈ પોતાની પાસે સંભાળીને રાખવા ઇચ્છે છે. પોતાની પ્રત્યેક દિવસની યાત્રામાં કૃતજ્ઞતાની ચિનગારીઓની દોસ્તાના પગદંડીને છોડવાનો પ્રયત્ન કરો અને તમે ચકિત રહી જશો કે, કયા પ્રકારે આ ચિનગારીઓથી મિત્રતાની નાની-નાની જ્યોત પ્રજ્વલિત થઈ જશે, જે તમારી આગલી યાત્રાથી તમને ગરમાવો જરૂર આપશે.

ન્યૂ ફેયરફીલ્ડ, કનેક્ટિકટની પામેલા ડન્હેમની અનેક જવાબદારીઓમાંથી એક જવાબદારી એ પણ હતી કે, એમને એક નવું જેનિટર સુપરવિઝન કરવાનું હતું, જેનું કામ ખૂબ ખરાબ હતું. બીજો સાથી કર્મચારીઓ એની ખૂબ જ મજાક ઉડાવ્યા કરતાં હતા કે, તે ખૂબ જ ઘટિયા કામ કરે છે. આ ખૂબ ખોટી વાત હતી, કેમ કે આ મજાકના વાતાવરણમાં દુકાનનો ઘણો બધો

કિંમતી સમય એમ જ નષ્ટ થઈ રહ્યો હતો.

પેમે આ કર્મચારીને પ્રેરિત કરવાનો ખૂબ પ્રયત્ન કર્યો, ઘણી બધી રીતો અજમાવી, પરંતુ બધું નિષ્ફળ રહ્યું, પછી એણે જોયું કે ક્યારેક-ક્યારેક તો તે કર્મચારી કોઈ કામને ખૂબ સારી રીતથી કરી લેતો હતો. આથી પેમે વિચાર્યું કે હવે પછી તે એ કર્મચારીની પ્રશંસા, બીજા લોકોની સામે જરૂર કરશે. પ્રશંસા મેળવીને તો તે પોતાનું બધું કામ સારી રીતથી કરવા લાગ્યો. હવે બધા લોકો એનું સન્માન કરે છે તથા એના કામ કરવાની પ્રશંસા પણ કરે છે. તો સાચી પ્રશંસાના પરિણામ પણ સકારાત્મક નિકળ્યા, જ્યારે આલોચના તથા મજાકથી કશું પણ પ્રાપ્ત ના થઈ શક્યું.

જો તમે લોકોને ઠેસ પહોંચાડશો તથા એમની નિંદા કરશો, તો ક્યારેય પણ સકારાત્મક પરિણામ નહીં નિકળે, ના તો કશું પ્રાપ્ત થશે. આથી આ જૂની કહેવતને મેં પોતાના અરીસા પર ચિપકાવી રાખી છે-

'આ પથ પર હું ફક્ત એક જ વાર ચાલીશ. આથી જો મારા કોઈ કામથી કોઈનું ભલું થઈ શકતું હોય, તો હું તે સારું કામ અત્યારે જ કરી લઈશ. હું એને ના તો ભવિષ્યના હવાલે કરીશ, ના અનદેખ્યું કરીશ, કેમ કે આ પથ પર હું ફરી પાછો નહીં ફરી શકું.'

ઇમર્સને પણ ખૂબ મહત્ત્વની વાત કહી હતી - 'પ્રત્યેક વ્યક્તિમાં કોઈનેકોઈ વાત એવી જરૂર હોય છે, જે મારાથી સારી છે. હું તરત જ તે વાત શીખી લઉં છું.' હવે જો તે વાત ઇમર્સન વિશે ઉપયોગી છે, તો અમારા અને તમારા બધા વિશે તો હજાર ગણી વધારે ઉપયોગી છે. આપણે ફક્ત પોતાની જ સિદ્ધિઓ તથા ઇચ્છાઓ વિશે વિચારવાનું છોડી દેવું જોઈએ. આપણે ચાપલૂસીને પણ ભૂલી જવી જોઈએ, ખુલ્લા દિલથી પ્રશંસા કરવી જોઈએ, તેમજ એવું કરવાથી તમે જોશો કે, લોકો તમારા મૂલ્યવાન શબ્દોને પોતાની સ્મૃતિઓની તિજોરીમાં પૂરા ધ્યાનથી એકઠા કરીને રાખશે અને જીવનભર એમને કંઠસ્થ કરતાં રહેશે, પછી જે કંઈ તમે કહ્યું હતું - તે તમે ભૂલી જશો, પરંતુ જનાથી કહ્યું હતું- તે ક્યારેય પણ નહીં ભૂલી શકે.

સિદ્ધાંત-૨

દિલથી સાચી પ્રશંસા કરવાનું શીખો

★ ★ ★

3

નવું કરવા માટે દુનિયામાં સૌથી અલગ બનવું પડે છે

ગરમીની ઋતુમાં હું બહુધા નદીમાં માછલીઓ પકડવા જતો હતો. મને તો સ્ટ્રૉબેરી તથા ક્રીમ ખૂબ સારા લાગે છે, પરંતુ જ્યારે એ જાણ ચાલી કે, માછલીઓને કીડા પસંદ હતા, તો માછલી પકડવા જતાં સમયે હું પોતાની વ્યક્તિગત પસંદ ભૂલી જતો હતો. હું હુકમાં સ્ટ્રૉબેરી કે ક્રીનો ચારો લગાવતો ન હતો, બ્લેક કીડાઓને માછલીની સામે લટકાવીને એનાથીપૂછતો હતો- 'શું તમે આને ખાવાનં પસંદ કરશો?'

પછી લોકોને પોતાની તરફ આકર્ષિત કરવા માટે આપણે આ હકીકતનો પ્રયોગ કેમ નથી કરતાં?

આ જ ગ્રેટ બ્રિટનના પ્રધાનમંત્રી લૉયડ જૉર્જએ પ્રથમ વિશ્વયુદ્ધમાં કર્યું હતું. એકવાર કોઈએ એમનાથી એ પ્રશ્ન પૂછી લીધો કે તેઓ કયા પ્રકારે યુદ્ધ દરમિયાન પણ સત્તામાં જળવાઈ રહ્યાં, જ્યારે કે યુદ્ધકાળના અન્ય નેતા વિલ્સન, ઑરલેન્ડો તથા ક્લોમેંચ્યૂ બધાને ભૂલાવી દેવામાં આવ્યા, તો એમણે એનો ઉત્તર કંઈક આ પ્રકારે આપ્યો હતો કે, એમણે એ વાતને સારી રીતે શીખી લીધી હતી કે, કયા પ્રકારે માછલીની પસંદનું ખાવાનું, એને પકડવા માટે હુકમાં લગાવવામાં આવે.

આ વાતમં તો કોઈ લાભ નથી કે, આપણે શું ઇચ્છીએ છીએ? આ તો ખરેખર બચકાના છે, મૂર્ખતાપૂર્ણ કૃત્ય છે. તમે જે કંઇ ઇચ્છો છો, એમાં તમારી રુચિ છુપાયેલી છે, પરંતુ એમાં કોઈ અન્યની કોઈ રુચિ નથી. આપણે બધા એ જ તો કરીએ છીએ, આપણે બધા ફક્ત ખુદમાં જ રુચિ લઈએ છીએ. આથી આ પૂરી દુનિયામાં બીજાઓને પ્રભાવિત કરવાનો સૌથી સફળ રીત એ જ છે કે, આપણે સામેવાળાની ઇચ્છાઓને મહત્ત્વ આપીએ, એના જ હિસાબથી વાત કરીએ અને એને એ બતાવીએ કે, તે પોતાની ઇચ્છાઓની પૂર્તિ કેવી રીતે કરી શકે છે?

હવે જ્યારે પણ તમે કોઈથી કામ કરાવવા ઇચ્છો, તો એ વાતને હંમેશાં મસ્તિષ્કમાં રાખો. ઉદાહરણ માટે જો તમારું બાળક સિગારેટ પીવે છે અને તમે એની સિગારેટ છોડાવવા ઇચ્છો છો, તો એને ધમકાવો, ફટકારો નહીં, એને દસ વાતો પણ ના સંભળાવો, એ ના બતાવો કે, તમે ઇચ્છો છો શું? તમે એને સમજાવો કે જો તે સિગારેટ નહીં છોડે, તો બાસ્કેટબૉલ ટીમનો હિસ્સો નહીં બની શકે અથવા ઍથલેટિક્સ કપ ક્યારેય પણ નહીં જીતી શકે.

આ વાત ફક્ત બાળકો પર જ નહીં, બ્લકે ઢોરો કે ચિમ્પાન્જીઓ પર પણ લાગૂ થાય છે. ઉદાહરણ માટે, એકવાર રાલ્ફ વૉલ્ડો ઇમર્સન તથા એમનો પુત્ર, એક વાછરડાને તબેલામાં લઈ જવાનો તનતોડ પ્રયત્ન કરી રહ્યાં હતા. ઇમર્સન એને ધક્કો આપી રહ્યાં હતા તથાપુત્ર એને ખેંચી રહ્યો હતો. તે પણ પોતાની ઇચ્છાનુસાર કામ કરી રહ્યાં હતા અને વાછરડું પણ એ જ કરી રહ્યું

હતું, જે તે લોકો કરી રહ્યાં હતા. તે પણ ફક્ત પોતાની જ ઇચ્છાની ચિંતા કરી રહ્યો હતો, આથી એણે પોતાના પગ સખ્તીથી જમીનમાં ગાડી લીધા અને મેદાન છોડીને તબેલાની તરફ જવા માટે તૈયાર ના થયું. એક આઇરિશ નોકરાણીએ આ બધું જોઈ લીધૂં. તે ઇમર્સનની જેમ નિબંધ કે પુસ્તક-લેખન તો કરી શકતી ન હતી, પરંતુ એનામાં ઇમર્સન તથા એના પુત્રથી વધારે દુનિયાદારીની સમજ હતી. એણે આ વિશે વિચારવાનું શરૂ કરી દીધું કે વાછરડું આખરે ઇચ્છે છે શું? અને એણે પોતાની આંગળી વાછરડાના મ્હોંમાં નાખી દીધી, વાછરડું મજાથી આંગળી ચૂસતાં-ચૂસતાં આગળ વધી ગયું.

જ્યારથી મનુષ્ય પેદા થાય છે, ત્યારથી તે જે કંઈ પણ કરે છે, કશું પ્રાપ્ત કર છે, કશું પ્રાપ્ત કરવા માટે જ કરે છે. ત્યાં સુધી કે રેડક્રૉસમાં આપવામાં આવવાવાળું ધન પણ આથી આપવામાં આવે છે, કેમ કે તમે લોકોની સહાયતા કરવા ઇચ્છો છો. તમે એક સુંદર, નિઃસ્વાર્થ, પોતાની આત્માના ઉત્થાન માટે કરવામાં આવવાવાળા દૈવીય કાર્ય કરવા ઇચ્છો છો. ઈશ્વરનો પણ આ જ મત છે- 'જેટલું પણ તમે મારા આ ગરીબ ભાઈઓની સહાયતાર્થે કરો છો, તે બધું તમે મારા માટે જ કરો છો.'

વિચારો, જો તમારા મનમાં પૈસાની ઇચ્છા અધઇક હોય છે અને તમે લોકોની ભલાઈની ઇચ્છા નથી રાખતા, તો તમે એવું ક્યારેય પણ નથી કરતાં. અથવા પછી તમે રેડક્રૉસમાં આ ફાળો આથી આપી દીધો હોય કે, ઇન્કાર કરવામાં તમને શરમ અનુભવ થઈ રહી છે અથવા પછી કોઈ વ્યક્તિએ તમને એવું કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કર્યા હોય, પરંતુ આ વાત તો નિશ્ચિત છે કે, તમારા દ્વારા રેડક્રૉસમાં આપવામાં આવેલો ફાળો તમારી ઇચ્છાનો જ એક હિસ્સો હતો.

હેરી એઃ ઑવરસ્ટ્રીટે પોતાની વિખ્યાત પુસ્તક 'ઇફ્લુએન્સિંગ હ્યૂમન બિહેવિયર'માં લખ્યું છે- 'કર્મ તો આપણી મૂળભૂત ઇચ્છાથી જ પેદા થાય છે.' આથી વેપાર, સ્કૂલ, ઘર તતા રાજનીતિમાં બીજાઓને કામ કરવા માટે પ્રેરિત કરવાવાળાઓ માટે સૌથી અસરકારક સલાહ એ જ આપી શકાય છે કે, -'સામેવાળા માણસમાં સૌથી પહેલાં કામ કરવાની પ્રબળ ઇચ્છા જાગૃત્ત કરો. જેણે આ કામ કરી લીધું, એની સાથે તો પૂરી દુનિયા છે અને જે આ ના કરી સક્યું, તે એકલો જ રહી જશે.'

ઍન્ડ્રયૂ કારનેગી, સ્કૉટલેન્ડમાં ખૂબ જ ગરીબીમાં ઉછર્યા હતા. પોતાની નોકરીની શરૂઆતમાં એમને તો ૨ સેન્ટ પ્રતિ કલાકના હિસાબથી મળતાં હતા, પરંતુ એ જ ઍન્ડ્રયૂ કારનેગીએ પછી ૩૬૫ મિલિયન ડૉલર દાનમાં આપી દીધા હતા. તો શું હતું આટલી વિશાળ સફળતાનું રહસ્ય? એમણે પ્રારંભથી જ એ શીખી લીધું હતું કે, લોકોને પ્રભાવિત કેવી રીતે કરવા જોઈએ. સ્કૂલ તો તેઓ બસ ચાર વર્ષ ગયા હતા, પરંતુ લોક-વ્યવહારની પાઠશાળાના તેઓ એક પ્રવીણ વિદ્યાર્થી હતા.

એકવાર એમની એક સંબંધી પોતાના બંને બાળકોને લઈને અત્યંત ચિંતિત હતી. તે યેલમાં રહેતા હતા અને એટલા વ્યસ્ત હતા કે, એમને ઘર પર ચિઠ્ઠી લખવાની યાદ જ રહેતું ન હતું. ત્યાં સુધી કે તેઓ તો પોતાની માતાની ચિઠ્ઠીઓનો પણ જવાબ આપતા ન હતા. એના પર કારનેગીએ પોતાની આ સંબંધીથી સો ડૉલરની શરત લગાવી લીધી કે તે વળતી ટપાલમાં ચિઠ્ઠીના પોતાના જવાબ મંગાવીને બતાવશે તથા ઉત્તર આપવા માટે એ બાળકોને વિવશ પણ નહીં કરે. શરત લગાવ્યા પછી કારનેગીએ એ બાળકોને એક લાંબી ચિઠ્ઠી લખી દીધી તથા અંતમાં એ પણ લખી દીધું કે, તે પ્રત્યેક માટે પાંચ ડૉલરની નોટ સાથમા મોકલી રહ્યાં છે, પરંતુ કારનેગીએ કોઈ પણ નોટ મોકલી ન હતી અને પછી ચમત્કાર થઈ ગયો. વળતી ટપાલથી એમની ચિઠ્ઠીનો ઉત્તર આવ્યો, જેમાં 'વ્હાલા અંકલ ઍન્ડ્રયૂ'નો આભાર વ્યક્ત કરવામાં આવ્યો

હતો અને એના પછી શું લખ્યું હશે, એ તો તમે ખુદ સમજી શકો છો.

ખુદની વાત મનાવવાનું એક અન્ય ઉદાહરણ ક્લીવલેન્ડ, ઓહિયોના સ્ટેન નોવાકનું છે,જેમણે અમારા પ્રશિક્ષણમાં ભાગ લીધો હતો. એક દિવસે સાંજે ખેર પાછા ફરવા પર સ્ટેને જોયું કે, એમનો સૌથી નાનો પુત્ર ટિમ ફર્શ પર બેઠો-બેઠો પગ પટકી-પટકીને ચીસો પાડી રહ્યો હતો. કારણ એને આગલા દિવસથી કિંડરગાર્ટન સ્કૂલમાં જવાનું હતું અને તે એના માટે તૈયાર ન હતો. જો કોઈ અન્ય હોત, તો એવા સમયમાં જબરદસ્તી એને રૂમમાં લઈ જઈને એનાથી સખ્તીથી વર્તન કરતો, પરંતુ એ સાંજે સ્ટેનને એ અહેસાસ થઈ ગયો કે, જો તે એવું કરશે, તો ટિમ યોગ્ય માનસિકતાની સાથે સ્કૂલ નહીં જઈ શકે, પછી સ્ટેને ખુદને ટિમના સ્થાન પર રાખીને વિચારવાનું શરૂ કરી દીધું- 'જો હુંટિમની જગ્યાએ હોત, તો હું સ્કૂલ જવા માટે કેમ ઉત્સાહિત થતો?' પછી એની પત્નીએ તથા એણે મળીને ટિમની રુચિકર વાતોની એક યાદી બનાવી. ટિમને ફિંગર પેઇન્ટિંગ, ગીત ગાવા તથા નવા મિત્ર બનાવવા પસંદ હતું, પછી ઘરના બધા લોકો કામમાં લાગી ગયા. અમે બધાએ ફિંગર પેઇન્ટિંગ કરવાનું પ્રારંભ કરી દીધું. કમાલ થઈ ગયો! મારી પત્ની લિલ, મારો મોટો પુત્ર બૉબ તથા મને પણ એમાં મજા આવવા લાગી, પછી ટિમે પણ દરવાજાથી બહાર જોયું, અને તે કહેવા લાગ્યો કે અમે બધા એને પણ આ રમતનો હિસ્સો બનાવી લઈએ, પછી મેં એને એની જ ભાષામાં સમજાવ્યું કે, ફિંગર પેઇન્ટિંગ શીખવા માટે એણે કિંટરગાર્ટનમાં જવું પડશે. ત્યાં પર એને વધારે મજેદાર રમત શીખવાડવામાં આવશે. આગલી સવારે હું ખૂબ જલ્દી ઊઠી ગયો, તો મેં જોયું કે ટિમ લિવિંગ રૂમની ખુરશી પર બેઠો-બેઠો સુઈ રહ્યો હતો. મેં પૂછ્યું કે, તૂં અહીંયા શું કરી રહ્યો છે, તો એણે કહ્યું કે, 'હું તો કિંટરગાર્ટન જવાની પ્રતીક્ષા કરી રહ્યો છું. હું નથી ઇચ્છતો કે હું ત્યાં મોડો પહોંચું. તો જરા વિચારો કે કયા પ્રકારથી અમારા પૂરા પરિવારના ઉત્સાહે ટિમમાં એ પ્રબળ ઇચ્છા જાગૃત કરી દીધી હતી, જે કોઈ ધમકી કે ડરથી પેદા નથી થઈ શકતી.'

આગલી વખતે જ્યારે તમારે પણ કોઈને કોઈ કામ કરવા માટે મનાવવા પડે, તો પહેલાં ખુદથી પૂછો- 'હું આ વ્યક્તિમાં આ કામ કરવાની ઇચ્છા કેવી રીતે જાગૃત્ત કરી શકું છું?' આ પ્રશ્નથી એક લાભ એ થશે કે, આપણે સમજ્યા-વિચાર્યા વગર કોઈ પરિસ્થિતિમાં કૂદવાથી તથા પોતાની ઇચ્છાઓ વિશે અર્થહીન વાતો કરવાથી બચી જઈશું.

ખૂબ સમય પહેલાં હું, ન્યૂયૉર્કની એક હોટલના બૉલરૂમને વીસ રાતો માટે ફાડા પર લઈ લેતો હતો, જેમાં હું ત્યાં પર પોતાની વ્યાખ્યન માળાનું આયોજન કરી શકું, પરંતુ એકવાર અચાનક મને એ સૂચના આપવામાં આવી કે, આ વખતે મને પહેલાંથી ત્રણ ગણું વધારે ભાડું આપવુંપડશે. બીજી એક વાત કે, આ ખબર જ્યાં સુધી મારી પાસે પહોંચી,એનાથી પહેલાં જ ટિકિટ છપાઈને વેચાઈ ચુકી હતી તથા વ્યાખ્યાન માળાનું બધું પ્રચાર-કાર્ય પણ થઈ ચુક્યું હતું.

સ્પષ્ટ વાત હતી કે, હું આટલું વધારે ભાડું આપવા ઇચ્છતો ન હતો, પરંતુ હોટલવાળા મારી ઇચ્છા અનુસાર તો નહીં ચાલે. હોટલનો માલિક મારી ઇચ્છાના હિસાબથી લ્હીં, બલ્કે પોતાની ઇચ્છાના હિસાબથી કામ કરતો હતો. હું બે દિવસ પછી મેનેજરથી મળવા ગયો તથા મેં ઓથી કહ્યું - 'જો કે, તમારો પત્ર વાંચીને મને ખૂબ ધક્કો લાગ્યો છે, પરંતુ એના માટે હું તમને દોષી નથી માનતો. તમારા સ્થાન પર જો હું હોત, તો હું પણ તમને આ જ પ્રકારે પત્ર લખતો. તમે હોટલના મેનેજર છો અને સીધી વાત છે, તમે વધારેથી વધારે લાભ કમાવવા ઇચ્છશો. એવું ન કરવા પર તમારી નોકરી પણ જઈ શકે છે. હવે આપણે એવું કરીએ કે, એક કાગળ પર એ લખી લઈએ કે, ભાડું વધારવાથી તમને કયા-કયા ફાયદા થશે તથા કયા-કયા નુકસાન?

મેં એક પેપર ઉઠાવીને એની વચ્ચોવચ એક લાઇન ખેંચી દીધી તથા અન્ય એક 'ફાયદો' તથા

બીજી તરફ 'નુકસાન' શીર્ષક લખી દીધું.

સૌથી પેહલાં મેં લાભવાળી તરફ લખ્યું - 'બૉલરૂમ ફ્રી', તમને લાભ એ થશે કે ડાન્સ તથા અન્ય અવસરો માટે તમારો બૉલરૂમ ખાલી રહેશે. એનાથી તમને ખૂબ લાભ થશે, કેમ કે જેટલાં પૈસા તમે આ આયોજનોથી કમાઈ શકો છો, એનાથી ઓછા પૈસા વ્યાખ્યાન માળા માટે ભાડા પર આપવાથી થઈ શકશે, જેનાથી નિઃસંદેહ તમારા હાથથી લાભના કેટલાય અવસર છૂટી જશે.

'હવે આપણે નુકસાનો પર પણ ધ્યાન આપવાનું છે. સૌથી પહેલી વાત તો એ છે કે, મને બૉલરૂમ ભાડા પર આપવાથી તમારી આવક વધવાના સ્થાન પર ઘટી જશે. હકીકતમાં તમારી બિલ્કુલ પણ આવક નહીં થાય, કેમ કે જેટલું ભાડું તમે માંગી રહ્યાં છો, એટલું ભાડું તો હું બિલ્કુલ પણ નહીં આપી શકું. વિવશતામાં આયોજન કેન્સલ કરવું પડશે.'

'પરંતુ એનાથી પણ મોટું બીજું એક નુકસાન છે, જે તમારે સહન કરવું પડશે. મારી વ્યાખ્યાન માળામાં અનેક સુસંસ્કૃત તથા ભણેલાં-ગણેલાં લોકો તમારી હોટલમાં આવે છે, જેનાથી તમારી હોટલનો પ્રચાર આપમેળે જ થઈ જાય છે. જો તમે હોટલની જાહેરાત કોઈ અખબાર વગેરેમાં પણ આપશો, તો પણ આટલા લોકો તમારી હોટલમાં નહીં આવે, જેટલાં કે મારી વ્યાખ્યાન માળામાં આવે છે. એના સિવાય તમારે જાહેરાત માટે ઓછાથી ઓછા ૫૦૦૦ ડૉલર તો જરૂર ખર્ચ કરવા પડશે. તો પછી મારી વ્યાખ્યાન માળા તો આપમેળે જ તમારા હોટલની સારી પબ્લિસિટીનું માધ્યમ છે. પોતાની વાત સ્પષ્ટ કરતાં સમયે મેં બંને 'નુકસાનો'ને એમની યોગ્ય કૉલમમાં લખી દીધા તથા પછી એ પેપરને મેનેજરને પકડાવીને કહ્યું - 'હું ઇચ્છું છું કે તમે લાભ તથા નુકસાન બંને વિશે ઠંડા દિમાગથી વિચારી લો તથા પછી મને પોતાનો અંતિમ નિર્ણય સંભળાવી દો."

હું તો એ જોઈને ચકિત રહી ગયો, જ્યારે એ મેનેજરનો એક પત્ર મને મળ્યો, જેમાં એણે મારું ભાડું ૩૦૦ ટકાના સ્થાન પર ફક્ત ૫૦ ટકા જ વધાર્યું હતું.

તમે એ વાત પર પણ ધ્યાન આપો કે, મેં આ છૂટ મેળવવા માટે પોતાની ઇચ્છા મેનેજરને બતાવી ન હતી. મેં તો એના જ વિશે વિચાર્યું હતું કે, તતે કેવી રીતે પોતાની મનગમતી વસ્તુ પ્રાપ્ત કરી શકતો હતો. જો મેં પણ એવું જ કર્યું હોત, જેમ કે એક સામાન્ય વ્યક્તિ કરે છે કે, એના ઑફિસના દરવાજા પટકીને અંદર ઘુસી જતો અને એનાથી કહેવા લાગતો કે, આ તો સરાસર અન્યાય છે કે તમે આટલું ભાડું કેમ વધારી દીધું. અત્યારે તો મારી ટિકિટ પણ છપાઈ ચુકી છે, હું આટલું ભાડું કોઈપણ હાલતમાં આપી નહીં શકું. ત્યારે એનું પરિણામ શું નિકળતું? હૉટલ મેનેજર તો વધારે આ વાત પર અડી જતો, પછી ગરમાગરમી થતી, વિવાદ થતો, ખેંચાખેંચી થતી અને પરિણામ બધું નિરર્થક. ભલે હું કેટલો પણ પ્રયત્ન કેમ ના કરી લેતો, તે પોતાની ભૂલ ક્યારેય પણ ના માનતો અને ના તો મારી વાત માનતો.

હેનરી ફોર્ડે પણ માનવીય સંબંધોની કલાની ખૂબ સુંદર વ્યાખ્યા કરી છે - 'સફળતાનું ફક્ત એક જ રહસ્ય છે અને તે એ છે કે, આપણામાં એ ક્ષમતા હોય કે આપણે પોતાની સામેવાળાનો દૃષ્ટિકોણ, એની માનસિકતાને સમજી શકીએ તથા કોઈપણ ઘટનાને ફક્ત પોતાના દૃષ્ટિકોણથી જ ના જોઈએ.' આ કહેવત એટલી સ્પષ્ટ તથા સરળ છે કે, આપણે એની સચ્ચાઈને પહેલી જ વારમાં જ સમજી લેવી જોઈએ, તેમ છતાં પણ ૯૦ ટકાથી વધારે વ્યક્તિ, ૯૦ ટકાથી વધારે સમય એને અનદેખ્યું કરવામાં નષ્ટ કરી દે છે.

આ વાતનો અન્ય એક જ્વલંત ઉદાહરણ છે. પ્રતિદિવસ સવારે ટપાલથી આવેલી ચિઠ્ઠીઓ

પર નજર નાખો, તો તમને જાણ ચાલી જશે કે, મોટાભાગના લોકો કૉમનસેન્સના આ અત્યંત ઉપયોગી સિદ્ધાંતની ઉપેક્ષા કરીને એની આલોચના કરે છે. હવે તમે આ પત્રને જ લઈ લો, જેને એક જાહેરાત ઍજેન્સીના પ્રમુખે લખ્યો છે અને જેની ઑફિસ પૂરા મહાદ્વીપમાં ફેલાયેલી છે. આ પત્ર દેશભરના બધા સ્થાનીય રેડિયો સ્ટેશનો કે મેનેજરોને મોકલવામાં આવ્યા હતા (મેં દરેક પેરાગ્રાફની પોતાની પ્રતિક્રિયા એની સથે જ લખી છે).

મિ. જૉન બ્લેંક,

બ્લેંકવિલે,

ઇન્ડિયાના

માય ડિયર મિ. બ્લેંક

...કંપની રેડિયોના ક્ષેત્રમાં ઍડવર્ટાઇઝિંગ ઍજેન્સીના ઉચ્ચતમ શિખર પર પોતાની સ્થિતિને હંમેશાં જાળવી રાખવા ઇચ્છે છે.

મારી પ્રતિક્રિયા એ છે - 'તમારી કંપની શું ઇચ્છે છે? (એની પરવાહ કોણ કરે છે? હું તો ખુદ જ પોતાની સમસ્યાઓથી ઘેરાયેલો છું. મારા મકાનની લોનને બેન્ક ફોરક્લોઝ કરી રહી છે. સ્ટૉક માર્કેટ નીચે કથળી રહ્યું ચે. આજે સવારે મારી ટ્રેન પણ છૂટી ગઈ, આથી મારે વધારે પૈસા ખર્ચ કરીને બસથી જવું પડ્યું. પાછલી રાત્રે મારા પાડોશીએ મને ડાન્સ પાર્ટીમાં પણ ના બોલાવ્યો. ડૉક્ટરોએ પહેલાં જ બતાવી દીધું કે, હું ઉચ્ચ રક્તચાપથી ગ્રસ્ત છું. માથામાં પણ દર્દ રહે છે. હું પરેશાન થઈને ઑફિસ જાઉં છું, પોતાની ટપાલ ખોલું છું અને ત્યાં ન્યૂયૉર્કમાં બેઠાં-બેઠાં એક ઘમંડી આ વાત પર ડીંગો હાંકી રહ્યો છે કે, એની કંપની શું ઇચ્છે છે? બકવાસ છે, બધું જ.)'

આ ઍજેન્સીના રાષ્ટ્રીય ઍડવર્ટાઇઝિંગ, ઍકાઉન્ટ્સ નેટવર્કના આધાર સ્તંભ હતા. પ્રતિવર્ષ આપણે એટલી વધારે જાહેરાત આપીએ છીએ કે અન્ય બધી ઍજન્સીઓથી આગળ છીએ તથા આ બિઝનેસમાં ટૉપ પર બેઠા છીએ.

મારી પ્રતિક્રિયા એ છે (તમે ખૂબ મહાન છો, ધની છો, ટૉપર છો, શું એ સત્ય છે? જો હોય પણ, તો એનાથી શું અંતર પડે છે? મને તો આ વાતથી બિલ્કુલ અંતર નથી પડતું. હવે ભલે તમે અમેરિકાના જનરલ મોટર્સ તથા જનરલ ઇલેક્ટ્રિક તથા જનરલ સ્ટાફ જેટલાં મોટા થઈ જાઓ. મારી દૃષ્ટિમાં તો તમે એકદમ મૂર્ખ છો. જો તમારામાં જરા પણ બુદ્ધિ હોત, તો તમને એ અનુભવ અવશ્ય હોત કે, મારી રુચિ આ વાતમાં કેમ હશે કે તમે કેટલા મહાન છો. હું તો અવશ્ય મહાન દેખાવા ઇચ્છું છું. તમારી આ અભૂતપૂર્વ સફળતાની ચર્ચા તો મને નાના હોવાની અનુભૂતિ કરાવી રહી છે તતા હું ખુદને મહત્ત્વહીન સમજી રહ્યો છું.)

'આપણે તો ફક્ત એ જ ઇચ્છીએ છી કે રેડિયોના માધ્યમથી પોતાના ગ્રાહકોની ઉત્તમ સેવા કરી શકીએ.'

મારી પ્રતિક્રિયા એ છે - (હું એ ઇચ્છું છું. આપણે એ ઇચ્છીએ છીએ. વારંવાર તમે એ જ બતાવતા જઈ રહ્યાં છો. મારી આ વાતમાં કોઈ રુચિ નથી કે તમે અમેરિકાના રાષ્ટ્રપતિ હો કે પછી રસ્તે ચાલતા ભિખારી. હું તમને છેલ્લીવાર બતાવી દઉં છું કે,મારી રુચિ તો આ વાતમાં છે કે, હું શું ઇચ્છું છું અને તમારા આ બેવકૂફીભર્યા પત્રમાં ક્યાંય પણ એના વિશે એક પણ શબ્દ નથી લખવામાં આવ્યો.)

આથી શું તમે... કંપનીનું નામ સાપ્તાહિક સ્ટેશન જાણકારીની પોતાની વિશેષ યાદીમાં જોડી શકશો? બુદ્ધિમત્તાપૂર્ણ બુકિંગના સમય માટે વિસ્તૃત જાણકારી ઍજેન્સી માટે ખૂબ ઉપયોગી

તથા અસરકારક સાબિત થશે?

મારી પ્રતિક્રિયા એ છે - ('વિશેષ' સૂચી. તમારું આટલું સાહસ. પહેલાં તો તમે પોતાની કંપનીના ગુણોનો મહિમા સંભળાવી-સંભળાવીને મને પોતાની જ દૃષ્ટિમાં મહત્ત્વહીન બનાવી દીધો અને હવે તમે મારાથી એ આશા રાખીને બેઠા છો કે, હું તમારી કંપનીને 'વિશેષ' સૂચીમાં નામાંકિત કરી દઉં અને તમે આટલા કૃતઘ્ન છો કે, તમે 'કૃપા કરીને' પણ લખવાનું કષ્ટ નથી કર્યું.)

'આ પત્રની પાવતી તુરંત મોકલો અને એ પણ બતાવો કે, આપણે વર્તમાન સમયમાં શું કરી રહ્યાં છીએ? મને પૂરી આશા છે કે, પરસ્પર સહયોગ આપણા બંને માટે જ લાભદાયક સાબિત થશે.

મારી પ્રતિક્રિયા આ પ્રકારે છે - (અરે મૂર્ખ વ્યક્તિ! તમે તો મને એક નિરર્થક પત્ર મોકલી દીધો. એક એવો પત્ર, જે ઠીક એ જ પ્રકારે વિખેરાયેલો છે, જે પ્રકારે પાનખરમાં ઝાડના પાંદડાઓ વિખેરાઈ જાય છે. હું તો પોતાની લોન, પોતાના રક્તચાપ વિશે પહેલેથી જ ખૂબ ચિંતિત છું, એવામાં તમે મારાથી આશા કરી રહ્યાં છો કે, હું શાંતિથી બેસીને તમારા પત્રને વાંચું તથા એની પાવતી પણ મોકલું અને તે પણ તરત જ. અરે, હું ખાલી બેઠો છું શું? અને હા, બીજી એક વાત, તમે મારા પર આદેશ ચલાવવાવાળા કોણ છો? તમારું કહેવું છે કે, આનાથી આપણાં બંનેનો જ લાભ થશે. ચાલો, તમે મારા વિશે વિચાર્યું તો ખરું, પરંતુમને તમારા લાભની તો જાણ છે, હા, મને શું લાભ થવાવાળો છે, એ વિશે તમે કશું સ્પષ્ટ નથી લખ્યું.)

- તમારો પોતાનો
જૉન ડો
મેનેજર રેડિયો વિભાગ

પુનશ્ચઃ બ્લેંકવિલે જનરલથી સંલગ્ન રીપ્રિંટ તમને અવશ્ય પસંદ આવશે અને 'તમે એને પોતાના સ્ટેશન પર પ્રસારિત કરવા ઇચ્છશો.' મારી પ્રતિક્રિયા આ પ્રકારે છે - (ચલો, તમે પુનશ્ચઃવાળી કૉલમમાં કોઈ એક એવી વાતનો ઉલ્લેખ તો કર્યો, જે મારા કામની છે, પછી તમે આ વાતથી પોતાનો પત્ર પ્રારંભ કેમ ના કર્યો? હવે એનો કોઈ લાભ નથી. વિજ્ઞાપન જગતનો એક એવો વ્યક્તિ, જે આટલી વધારે બિનજરૂરી વાતો લખીને બીજાઓનો સમય નષ્ટ કરવાનો અપરાધી હોય, તે નિશ્ચિત રૂપથી કોઈ માનસિક બીમારીનો શિકાર હશે. તમે એ કેમ જાણવા ઇચ્છો છો કે, આપણે વર્તમાનમાં શું કરી રહ્યાં છીએ? તમારે તો બસ પોતાની થાઇરૉઇડ ગ્લેન્ડ માટે થોડાં આયોડિનની જરૂર છે.)

હવે તમે જ બતાવો કે, જે લોકોનો જાહેરાત જગતથી આટલો લાંબો સંબંધ રહ્યો હોય તથા જે લોકો બીજાઓને પોતાના ગુલામ બનાવવા માટે પ્રભાવશાળી કલા-વિશેષજ્ઞ હોવાનો દાવો કરે છે, જો એવા લોકો જ આટલી બેવકૂફીભરી ચિઠ્ઠી લખે છે, તો પછી એક સામાન્યથી બુચર અને બેકર કે ઑટો મિકેનિકથી તમે શું આશા કરી શકો છો?

હવે અહીંયા પર એક પત્ર મોકલવામાં આવી રહ્યો છે, જેને એક મોટા ફ્રેટ ટર્મિનલના સુપ્રિન્ટેન્ડન્ટે અમારા કોર્સના એક હજાર વિધાર્થી ઍડવર્ડ વાર્મિલનને લખ્યો હતો. હવે આ પત્રનો એ વિધાર્થી પર શું પ્રભાવ પડ્યો હશે, તમે પહેલાં ખુદ વાંચી લો, પછી હું તમને બતાવીશ.

બી. ઝેરેગાજ, સન્સ ઇંક

૨૮, ફ્રંટ સ્ટ્રીટ
બ્રુકલિન, ન્યૂયૉર્ક ૧૧૨૦૧
પ્રતિ મિ. ઍડવર્ડ વર્મિલન

પ્રિય મહોદય,

અમારા બધા ગ્રાહક પોતાનો મોટાભાગનો સામાન સાંજે જ મોકલાવે છે, આથી એ માલને બહાર મોકલવામાં અમને ખૂબ જ પરેશાનીનો સામનો કરવો પડે છે. આ જ કારણે અમારે ત્યાં બહુધા ભીડ એક્ઠી થઈ જાય છે. અમારા કર્મચારીઓને રજાના સમયમાં પણ કામ કરવું પડે છે. અમારા ટ્રક મોડેથી નિકળે છે તથા કેટલીય વાર તો માલ પહોંચવામાં પણ મોડું થઈ જાય છે. ૧૦ નવેમ્બરે તમારી કંપનીએ જે ૫૧૦ વસ્તુઓનીવાપસી અમારા ત્યાં મોકલી હતી, તે પણ અમને સાંજે જ ચાર કલાક વીસ મિનિટ પર પ્રાપ્ત થઈ હતી.

આ પરેશાનીઓથી નિપટવા માટે અમને તમારા સહયોગની સખ્ત જરૂર છે. શું તમે એટલું કષ્ટ કરી શકો છો કે, આગળથી જ્યારે પણ તમારે માલ મોકલવાનો હોય, એવો પ્રયાસ કરો કે, અથવા તો તમારી ટ્રક અમારા ત્યાં જલ્દી પહોંચી જાય અથવા પછી થોડો માલ તમે સવારે જ મોકલાવી દો. આ પ્રકારની વ્યવસ્થા કરવાથી તમને પણ લાભ થશે, કેમ કે એનાથી તમારી ટ્રક જલ્દી જ ખાલી થઈ જશે તથા તમને એ પણ નિશ્ચિતંતતા થઈ જશે કે તમારો માલ યોગ્ય સમય પર એ જ દિવસે નિકળી શકશે.

- તમારો પોતાનો
જે.બી. સુપ્રિન્ટેન્ડન્ટ

હવે આ પત્રને વાંચીને બી. ઝેરેગાજ સન્સ, ઇંક.ના સેલ્સ મેનેજર મિ. વર્મિલન પર એની શું પ્રતિક્રિયા થઈ, એ વિશે એમણે મને લખીને મોકલ્યું-

'મારા પર તો આ પત્રની વિપરીત જ અસર પડી. પ્રારંભથી જ એમણે પોતાના પત્રમાં પોતાની સમસ્યાના રોદણાં રોયા હતા અને એ વાતમાં મારી કોઈ રુચિ ન હતી. તે અમારાથી સહયોગ તો માંગી રહ્યાં હતા, પરંતુ એમણે અમારાથી એકવાર પણ એ ના પૂછ્યું કે, શું આ બધા બદલાવોતી અમને પણ કોઈ પરેશાની થશે.'

અને અંતમાં એમણે બીજું એ લખી દીધું કે, અમે એમના અનસાર કરીશું, તો એનાથી અમારો પણ લાભ થશે કે, અમારો માલ એ જ દિવસે તરત જ રવાના થઈ જશે.

આ વાતને બીજા શબ્દોમાં એવી રીતે કહી શકાય છે કે, જે વાતમાં અમારી સૌથી અધિક રુચિ હતી, એ વાતને અંતમાં લખી હતી, આથી આ પત્રનો સકારાત્મક પ્રભાવ થવાને બદલે નકારાત્મક પ્રભાવ થઈ ગયો હતો.

હવે અમે આ પત્રમાં થોડી અદલા-બદલી કરીએ છીએ અને પછી જોઈએ કે, એનો પ્રભાવ સકારાત્મક થશે કે પછી નકારાત્મક? અમે અમારી સમસ્યાના રોદણાં નહીં રોઈએ. અમે તો હેનરી ફોર્ડના દૃષ્ટિકોણને ધ્યાનમાં રાખીને આ પત્રમાં અદલા-બદલી કરીશું.

આ પત્રને યોગ્ય રીતથી કંઈક આ પ્રકારે લખી શકાય છે. એ તો સંભવ થઈ શકે છે કે, આ રીત પણ સર્વશ્રેષ્ઠ ના હોય, છતાં પણ પહેલાંવાળાથી તો સારી જ છે-

મિસ્ટર ઍડવર્ડ વર્મિલન
ઍ. ઝેરેગાજ, સન્સ, ઇંક
૨૮ ફ્રન્ટ સ્ટ્રીટ
બ્રુકલિન, ન્યૂયૉર્ક ૧૧૨૦૧

પ્રિય વર્મિલન સાહેબ,

તમારી કંપની છેલ્લાં ૧૪-૧૫ વર્ષોથી અમારી સાથે સારો વેપાર કરી રહી છે અને અમે હૃદયથી તમારા પ્રતિ પોતાની કૃતજ્ઞતા પ્રગટ કરીએ છી કે, તમે આટલા લાંબા સમયથી અમારા સારા ગ્રાહક છો. અમે તમને હજુ પણ સારી તથા ત્વરિત સેવાઓ પ્રદાન કરવા ઇચ્છીએ છીએ, પરંતુ અમને અત્યંત દુઃખ છે કે, જ્યારે તમારી ટ્રક સાંજે મોડેથી માલ લઈને અમારા ત્યાં પહોંચે છે (જેમ કે, ૧૦ નવેમ્બરે પણ થયું હતું), તો એવું કરી શકવું અમારા માટે હંમેશાં શક્ય નથી થઈ શકતું. અમે તો પૂરો પ્રયત્ન કરીએ છીએ, પરંતુ કેટલાય બીજા ગ્રાહક પણ સાંજે મોડેથી જ પોતાનો માલ અમારા ત્યાં મોકલે છે.

આ જ કારણે અમારા ત્યાં ખૂબ ભીડ એકત્રિત થઈ જાય છે. એનું પરિણામ એ નિકળે છે કે, તમારી ટ્રકોને ખૂબ વાર સુધી અહીંયા રોકાવું પડ છે અને આ જ કારણે તમારો માલ પણ મોડેથી પહોંચે છે. એમાં તમારો અને અમારો બંનેનો જ સમય બરબાદ થાય છે. એવું આપણાં બને માટે જ નુકસાનકારક છે. આથી એનાથી બચવાના ઉપાય શોધવામાં આવે. જો તમે પોતાનો માલ સવારના સમયે મોકલાવી દો, તો તમારી ટ્રક જલ્દી ખાલી થઈ જશે, તમારો માલ સમય પર પણ પહોંચી શકશે તથા અમારા કર્મચારી તમારા દ્વારા બનાવાયેલા મેકેરોની તથા નૂડલ્સ વગેરેનું સ્વાદિષ્ટ ભોજન કરવા માટે સમયથી ઘેર પહોંચી શકશે.

અમને તો બસ તમને ઉત્તમ તથા ત્વરિત સેવાઓ પ્રદાન કરવામાં જ આનંદ આવશે, ભલે તમારો માલ ક્યારેય પણ પહોંચે. અમને ખબર છે કે, તમે ખૂબ વ્યસ્ત રહો છો, આથી આ પત્રનો ઉત્તર આપવાનું કષ્ટ બિલ્કુલ પણ ના કરો.

- તમારો પોતાનો
જે.બી. સુપ્રિન્ટેન્ડન્ટ

ન્યૂયૉર્કની એક બેન્કમાં કાર્યરત બારબરા ઍન્ડરસન, ફીનિક્સ ઍરિજોનામાં રહેવા ઇચ્છતી હતી, કેમ કે એના બાળકનું સ્વાસ્થ્ય ઠીક રહેતું ન હતું. અમારા કોર્સમાં શીખવવામાં આવેલા સિદ્ધાંતોનો યોગ્ય રીતથી પ્રયોગ કરીને એણે ફીનિક્સની ૧૨-૧૩ બેન્કોને આ પત્ર લખ્યો-

ડિયર સર,

તમારી બેન્કના વિકાસ હેતુ મારા દસ વર્ષનો અનુભવ ખૂબ કામ આવી શકે છે. આ સમયે હું ન્યૂયૉર્કની બેન્કર્સ ટ્રસ્ટ કંપનીમાં બ્રાન્ચ મેનેજરના પદ પર કાર્યરત છું, પરંતુ એનાથી પહેલાં હું કેટલાય પદો પર કામ કરી ચુકી છું. મનેબેન્કિંગના બધા પાસાઓ, જેમ કે ક્રેડિટ, લોન, ટેલર તથા પ્રશાસન વગેરે બધાનું સારું જ્ઞાન છે. હું મે મહીનાથી ફીનિક્સમાં રહેવા આવી રહી છું અને મને પૂરો વિશ્વાસ છે કે, મારી સેવાઓ તમારી બેન્કના વિકાસ માટે લાભદાયક સાબિત થશે. હું ૩ એપ્રિલવાળા સપ્તાહમાં ફીનિકમાં જ રહીશ અને હું ઇચ્છું છું કે, તમે જોઈ લો કે, હું કયા પ્રકારે તમારી બેન્કના લક્ષ્યોને પ્રાપ્ત કરવામાં તમારી મદદ કરી શકું છું.

- તમારી આભારી
બારબરા ઍલ. ઍન્ડરસન

હવે તમને શું લાગે છે કે, મિસિસ ઍન્ડરસનને પોતાના આ પત્રનો જવાબ મળ્યો હશે કે નહીં? મને તો લાગે છે કે, એકાદ બેન્કને છોડીને બધાએ એમના આ પત્રનો જવાબ જરૂર આપ્યો હશે, કેમ કે ઍન્ડરસને ક્યાંય પણ એ બતાવ્યું ન હતું કે, તે શું ઇચ્છે છે? બલ્કે એમણે ફક્ત બેન્કના વિકાસ માટે પોતાની સારી સેવાઓ આપવા વિશે કહ્યું હતું. એમનું પૂરું ધ્યાન બેન્કની સેવાઓ પર કેન્દ્રિત કર્યું હતું, ના કે પોતાની ખુદની ઇચ્છાપૂર્તિ પર.

આજે તમને અગણિત સેલ્સમેન ફુટપાથ પર હતાશ ચિન્તિત થાકેલાં-હારેલાં ફરતાં દેખાઈ જશે. કારણ પાછું એ જ; તે ફક્ત પોતાના લાભ, પોતાની જરૂરિયાતો વિશે જ વિચારે છે. ક્યારેય પણ એ વાત પર ધ્યાન નથી આપતા કે હું અથવા તમે તે વસ્તુ કેમ ખરીદીએ? પરંતુ

દરેક કોઈ હંમેશાં પોતાની જ સમસ્યાનું નિરાકરણ કરવા ઇચ્છે છે. જો સેલ્સમેન આપણને પોતાની વાતોથી એ અનુભવ કરાવી દે કે, એના માલને ખરીદીને આપણી સમસ્યાઓનું કેમ કરી અને કેવી રીતે નિરાકરણ કરી શકાય છે, તો એને પોતાનો માલ વેચવાની જરૂર જ નહીં પડે. આપણે તો આપમેળે જ એનો સામાન ખરીદવામાં રુચિ બતાવીશું. બીજી એક મહત્ત્વની વાત, ગ્રાહકને હંમેશાં એ અહેસાસ થવો જોઈએ કે, તે સામાન ખરીદી રહ્યો છે, ના કે એ કોઈ સામાન તમને જબરદસ્તી વેચવા જઈ રહ્યો છે.

આ જ તો કારણ હોય છે કે, ઘણાં બધા સેલ્સમેન જીવનભર સફળ નથી થઈ શકતા કેમ કે તેઓ હંમેશાં જ પોતાના દૃષ્ટિકોણથી જુએ છે, ના કે ગ્રાહકના દૃષ્ટિકોણથી. એનું એક ઉદાહરણ અહીંયા પ્રસ્તુત છે. કેટલાય વર્ષો સુધી હું ફૉરેસ્ટ લ્સમાં જઈ રહ્યો છું. જે ગ્રેટર ન્યૂયૉર્કના મધ્યમાં ખાનગી મકાનોની એક નાની-એવી કૉલોની હતી. એકવાર હું ઝડપથી સ્ટેશનની તરફ જઈ રહ્યો હતો કે અચાનક મારી મુલાકાત એક રિયલ ઍસ્ટેટ ઑપરેટરથી થઈ ગઈ, જે એ વિસ્તારમાં કેટલાય વર્ષોથી જમીન-મિલ્કત ખરીદવા-વેચવાનું કામ કરી રહ્યો હતો. એને ફૉરેસ્ટ હિલ્સની પણ સારી જાણકારી હતી, આથી મેં એનાથી પૂછી લીધું કે, મારા સ્ટકો ઘર મેટલ લેથથી બનેલા છે અથવા હૉલો ટાઇલ્સથી. એણે કહી દીધું કે, તે આ વિશે નથી જાણતો પરંતુ આપમેળે જ એણે મને એક એવી વાત પણ બતાવી, જે મને પહેલાંથી જ ખબર હતી કે, હું એની જાણકારી ફૉરેસ્ટ હિલ્સ ગાર્ડન ઍસોસિએશનથી લઈ શકું છું. આગલી સવારે એનો એક પત્ર મને મળ્યો, પરંતુ એપત્રમાં એણે મારા મકાન વિશે કોઈ જાણકારી આપી ન હતી, જ્યારે કે તે મિનિટોમાં એ જાણકારી પ્રાપ્ત કરી શકતો હતો, પરંતુ એણે સહેજપણ કષ્ટ ના ઉઠાવવા ઇચ્છ્યું. એણે મને એકવાર ફરી એ બતાવ્યું કે, એની જાણકારી હું ટેલીફોન કરીને લઈ શકું છું અને પછી એ પણ કહી દીધું કે, હું એનાથી પોતાનો જીવનવીમા કરાવી લઉં. મતલબ તે ફક્ત પોતાના સ્વાર્થની સિદ્ધિ કરવા ઇચ્છતો હતો અને કોઈ મદદ કરવામાં એને જરા પણ રુચિ ન હતી.

બર્મિંઘમ, અલબામાના જે. હૉવર્ડ લ્યૂકાસે અમને એક જ કંપનીના બે સેલ્સમેનોના વિષયમાં બતાવ્યું, જેમણે એક જેવી પરિસ્થિતિઓમાં ભિન્ન-ભિન્ન રીતથી કામ કર્યું- 'કેટલાય વર્ષો પહેલાં હું એક નાની-એવી કંપનીમાં જ મેનેજમેન્ટ ટીમનો હિસ્સો હતો. અમારી ઑફિસની નજીક એક ખૂબ મોટીનું ડિસ્ટ્રિક્ટ હેડક્વાર્ટર હતું. દરેક વિસ્તારના કેટલાંક ઍજન્ટ નિશ્ચિત કરી દેવામાં આવ્યા હતા તથા આ જ નિયમ અનુસાર અમારી કંપનીના હિસ્સામાં બે ઍજન્ટ આવ્યા હતા, જેમના નામ મેં જૉન તેમજ કાર્લ રાખી દીધા હતા.

પછી એક દિવસ કાર્લ અમારી ઑફિસમાં આવીને બતાવવા લાગ્યો કે, એની કંપનીએ એક્ઝીક્યુટિવ્સ માટે એક નવી વીમા પૉલિસી પ્રારંભ કરી છે, જેમાં અમારી પછીથી રુચિ પેદા થઈ શકે છે અને જ્યારે પૉલિસી વિશે બધું જ સ્પષ્ટ રીતે જાણ ચાલી જશે, તો તે ફરીથી અમારી પાસે આવશે.

જૉને પણ એ જ દિવસે અમને ફૂટપાછ પર જોઈ લીધા અને તે પણ બૂમો પાડીને કહેવા લાગ્યો- 'લ્યૂક! જરા ઊભા તો રહો, મારી પાસે તમારા લોકો માટે એક શાનદાર સૂચા છે. એણે ઉત્સાહપૂર્વક રોમાંચિત થતાં કહ્યું કે, એની કંપનીએ એક ખૂબ જ શાનદાર પૉલિસી શરૂ કરી છે.' એ જ પૉલિસી વિશે કાર્લે ખૂબ સરળ રીતથી ઉલ્લેખ કર્યો હતો, પછી જૉને કહ્યું કે, 'હું ઇચ્છું છું કે, તમે એના પ્રથમ ગ્રાહક બની જાઓ પછી એણે એમને એ પૉલિસીની વિસ્તારપૂર્વક જાણકારી આપી તથા પોતાની વાતને એ કહીને પૂર્ણવિરામ લગાવ્યું કે, આ પૉલિસી એકદમ નવી-નવેલી છે અને હું કાલે જ ઑફિસમાં જઈને એની પૂરી જાણકારી પ્રાપ્ત કરી લઈશ. આ

સમયગાળામાં અમે બીજી બધી ઔપચારિકતાઓ પૂરી કરી લીએ તથા ફૉર્મ વગેરે હસ્તાક્ષર કરીને મોકલાવી દઈએ. જેનાથી કંપની વ્યક્તિગત સેવાઓ પણ તમને પ્રદાન કરી શકે.'

એની વાતો એટલી ઉત્સાહપૂર્વક હતી કે અમે પણ ખૂબ ઉત્સુક થઈ ગયા એ પૉલિસી કરાવવા માટે, જ્યારે કે અમને એ પૉલિસીની વધારે જાણકારી પણ ન હતી. પછીથી અમને જે પણ જાણકારી મળી, તે જૉન દ્વારા બતાવવામાં આવેલી જાણકારી અનુસાર જ હતી અને એનું પરિણામ એ નિકળ્યું કે, જૉને અમારામાંથી પ્રત્યેકને એક પૉલિસી વેચી દીધી, બલ્કે એનાથી અમારું કવરેજ પણ કેટલાય ગણું વધી ગયું. 'અમે આ પૉલિસી કાર્લના માધ્યમથી ખરીદી શકતા હતા, પરંતુ એણે તો અમારી ઇચ્છારૂપી આગને હવા આપવાનો પ્રયત્ન પણ કર્યો ન હતો.'

આ પૂરો સંસાર સ્વાર્થી લોકોનો જમઘટ છે, જે ફક્ત પોતાનું જ સારું ઇચ્છે છે, બીજાની કોઈ ચિંતા નથી કરતાં, પરંતુ સ્વાર્થી લોકોની ભીડમાં એક-બે મનુષ્ય એવા પણ મળી જાય છે, જે નિઃસ્વાર્થ ભાવથી બીજાઓની મદદ કરવા ઇચ્છે છે. એવા લોકો ખુદનો લાભ નથી ઇચ્છતા, છતાં પણ એ લાભ એમને આપમેળે મળી જાય છે. કારણ, એવા લોકોના પ્રતિસ્પર્ધી નામમાત્રના જ હોય છે. ઓવેન ડી. યંગ, જે અમેરિકાના પ્રસિદ્ધ વકીલ તેમજ મહાન બિઝનેસ લીડર હતા, એમણે એકવાર કહ્યું હતું - 'જે વ્યક્તિ ખુદને બીજાઓના સ્થાન પર રાખી શકે છે, જે બીજાઓના મસ્તિષ્કમાં કામ કરવાની યોજનાને સમજી જાય છે, એમને તો આ વાતની ચિંતા ક્યારેય પણ ના કરવી જોઈએ કે, એમનું ભવિષ્ય ઉજ્જવળ હશે કે અંધકારમય.'

તો જો તમે આ પુસ્તકને વાંચીને ફક્ત આ જ એક ગાંઠ બાંધી લો કે, કયા પ્રકારથી બીજા વ્યક્તિના દૃષ્ટિકોણથી વિચારી શકાય છે તથા સ્થિતિને દૃષ્ટિકોણના માધ્યમથી જોઈ શકાય છે, તો આ તમારા જીવનમાં માઇલસ્ટોલ સાબિત થઈ શકે છે.

કોઈ બીજા વ્યક્તિના દૃષ્ટિકોણથી સ્થિતિને જોવા તથા કોઈ કામ કરવાની ઇચ્છા જાગૃત્ત કરવાનો અર્થ એ બિલ્કુલ નથી કે, તમે સામેવાળા વ્યક્તિનું શારીરિક કે માનસિક શોષણ કરવા ઇચ્છો છો. અથવા પછી પોતાનો ઉલ્લૂ સીધો કરીને કોઈ કામ કાઢવા ઇચ્છો છો. તમારે કોઈ એવો રસ્તો કાઢવાનો છે, જેમાં બંનેનો જ લાભ હોય. જેમ કે મિસ્ટર વર્મિલન દ્વારા લખવામાં આવેલા અભિપ્રાયો પર અમલ કરવાથી પત્ર મોકલવાવાળા તથા પત્ર પ્રાપ્ત કરવાવાળા બંનેનો જ લાભ થયો. મિસિસ ઍન્ડરસન તથા બેન્ક બંનેને જ એ પત્રથી લાભ થયો, કેમ કે મિસિસ ઍન્ડરસનને એક ખૂબ સારી મનગમતી નોકરી મળી ગઈ હતી તથા બેન્કને એક સુંદર તથા યોગ્ય કર્મચારી મળી ગયો હતો. એ જ પ્રકારે વીમા કરાવવાવાળા મિ. જૉનને મિ. લ્યૂકાસના વીમાનું કમિશન મળી ગયું હતું તથા ત્યાં મિ. લ્યૂકાસને પણ એક સુંદર વીમા પૉલિસી પ્રાપ્ત થઈ ગઈ હતી.

શેલ ઑઇલ કંપનીના માઇકલ ઈ. વ્હિડનનો અનુભવ પણ આ વાતનો ઉલ્લેખ કરે છે કે, કયા પ્રકારે બીજા વ્યક્તિમાં કામ કરવા પ્રતિ રુચિ પેદા કરવીને બંને પક્ષોને લાભ પહોંચાડી શકાય છે. માઇકલ વારવિક રોડ, આઇલેન્ડમાં આ કંપનીનો ટેરિટરી સેલ્સમેન છે. માઇક ઇચ્છતો હતો કે, તે પોતાના જિલ્લાનો ટૉપ સેલ્સમેન બની જાય, પરંતુ એક સર્વિસ સ્ટેશનને કારણે તે ટૉપનો સેલ્સમેન બની શકતો ન હતો. આ સ્ટેશનનો માલિક વૃદ્ધ થઈ ચુક્યો હતો તથા તે આધુનિકીકરણના પક્ષમાં ન હતો. આ સ્ટેશનની સ્થિતિ વધારે ખરાબ તથા ખસ્તાહાલ હતી. આથી ત્યાં પર વેચાણ સતત ઓછું થતું જઈ રહ્યું હતું.

માઈકે ઘણો પ્રયત્ન કર્યો કે મેનેજરને રાજી કરી શકે કે તે સ્ટેશનનું આધુનિકીકરણ કરાવી લે, પરંતુ માઇકને આ ચર્ચાઓનો કોઈ પણ લાભ થતો દેખાઈ રહ્યો ન હતો, પછી માઇકે નિર્ણય

કર્યો કે, તે મેનેજરને પોતાના વિસ્તારનું સૌથી નવું શેલ સ્ટેશન બતાવવા લઈ જશે. નવા સ્ટેશનની સુવિધાઓને જોઈને મેનેજર દંગ રહી ગયો તથા માઇકના આશ્ચર્યની કોઈ સીમા ન રહી, પછી જ્યારે એણે જોયું કે, મેનેજરે પણ પોતાના સ્ટેશનનું નવીનિકરણ કરાવી લીધું અને એના વેચાણમાં પણ વૃદ્ધિ થઈ ગઈ હતી, પછી માઇક પોતાના જિલ્લાના ટૉપ સ્પૉટ પરપહોંચી ગયો, તો બસ આ જ વાત ચર્ચાઓથી, વિવાદોથી, તર્ક-વિતર્કથી કોઇ લાભ ના થયો, મેનેજરના મનમાં તીવ્ર ઇચ્છા જાગૃત્ત કરવાથી, એને આધુનિક સ્ટેશન બતાવવાથી બંનેનો જ લાભ થયો, માઈકને પણ અને મેનેજરને પણ.

મોટાભાગના વિધાર્થી કૉલેજ જઈને વર્જિલ વાંચવાનું તો શીખી લે છે, તેઓ કેલકુલસના રહસ્ય પણ જાણી જાય છે, પરંતુ આ વાત ક્યારેય નથી જાણી તા કે એમના મસ્તિષ્ક કયા પ્રકારથી કામ કરે છે. ઉદાહરણ માટે એકવાર મેં ઇફેક્ટિવ સ્પીકિંગ પર નવયુવાન કૉલેજ ગ્રેજ્યુએટ્સ માટે એક કોર્સનું આયોજન કર્યું. આ બધા યુવાઓને એક મોટા ઍરકંડીશનર નિર્માતા 'કૅરિયર કૉર્પોરેશન'ના કર્મચારીના રૂપાં કાર્ય કરવાનું હતું. એમનામાંથી એક પ્રતિસ્પર્ધી બીજાઓથી એ વાત મનાવવા ઇચ્છતો હતો કે, તે બધા ખાલી સમયમાં બાસ્કેટબૉલ રમ્યા કરે. એણે એમનાથી કહ્યું- 'હું એ ઇચ્છું છું કે, તમે બધા બાસ્કેટબૉલ રમવાનું પ્રારંભ કરી દો. હું તો આ રમત રમવા માટે ખૂબ ઉત્સુક રહું છું, પરંતુ જિમમાં મને આ રમત માટે પર્યાપ્ત ખેલાડી મળી નથી શકતા. આથી તમે બધા આજ રાત્રે જિમમાં જરૂર આવજો, કેમ કે હું બાસ્કેટ બૉલ રમવા માટે ખૂબ તડપી રહ્યો છું.'

સહેજ ધ્યાન આપો, શું એણે એકવાર પણ ક્યારેય આ વાતની ચિંતા કરી હતી કે, તમારી શું ઇચ્છા છે? તમે જિમમાં કેમ જવા ઇચ્છશો? તમે કેમ પરવાહ કરશો, કે તે શું ઇચ્છે છે? એના સ્થાન પરજો એણે પોતાના સાથીઓથી કહ્યું હોત કે, એમને જિમ્નેશિયમમાં જવાથી અનેક લાભ મળશે, જેમ એમનો ઉત્સાહ વધશે, તો ભૂખ પણ વધશે, પછી મગજ ઝડપથી કામ કરશે અને રમત રમવામાં આનંદ તો આવશે જ, તો જરૂર એના સાથીઓએ એની વાત પર વિચાર કર્યો હોત અને લાભ પણ બંનેનો જ થતો.

આથી હું પ્રોફેસર ઓવરસ્ટ્રીટની લાભદાયક સલાહને ફરીથી દોહરાવવા ઇચ્છું છું - 'સૌથી પહેલાં સામેવાળા વ્યક્તિમાં કામ કરવાની પ્રબળ ઇચ્છા જાગૃત્ત કરો. જેણે આ કામ કરી લીધું, પૂરી દુનિયા એની મુટ્ઠીમાં થઈ જશે અને જો આ કરવામાં અસફળ રહેશે, તે એકલો જ રહી જશે.'

અમારી પ્રશિક્ષણ શિબિરમાં એક વિધાર્થી એવો હતો, જે હંમેશાં પોતાના બાળકોને લઈને ચિંતિત રહેતો હતો. કારણ, બાળક ઠીકથી ખાતો-પીતો ન હતો, આથી એનું વજન પણ ખૂબ ઓછું હતું. એ બાળક પર પણ માતા-પિતા દ્વારા એ જ રીતનો ઉપયોગ કરવામાં આવ્યો, જે દરેક માતા-પિતા કરે છે. તેઓ એને દાંટ-ફટકાર આપતા રહેતા હતા, કોઈ કહેતું હતું કે, તૂં જલ્દીથી આ ખાલી લે, નહીંતર પિટાઈ થઈ જશે, તો કોઈ કહેતું હતું, તૂં જલ્દીથી ખાઈને મોટો થઈ જા.

પરંતુ શું બાળકે ક્યારેય પણ આ વાતોને આનાથી વધારે મહત્ત્વ આપ્યું હશે, જેટલું મહત્ત્વ કોઈ માણસ રેતથી ભરેલા બીચ પર રેતના એક અંશ તરફ આપે છે. કોઈ બુદ્ધિશાળી વ્યક્તિ એવી આશા પણ નહીં કરે કે, એક ત્રણ વર્ષનો નાનો નિર્દોષ બાળક, પોતાના ત્રીસ વર્ષના પિતાના દૃષ્ટિકોણથી જુએ. પરંતુ એના પપ્પા તો એનાથી એ જ આશા લગાવીને બેઠા હતા. પરંતુ પછી એના પિતાને પોતાની ભૂલનો અહેસાસ થઈ ગયો કે, તે સરાસર મૂર્ખતા કરી રહ્યો છે. મારે પોતાની ઇચ્છાનો ત્યાગ કરીને એ વિચારવું જોઈએ કે, બાળક શું ઇચ્છે છે.

આ પ્રકારે વિચારવા પર એમની સામે સમસ્યાનું નિરાકરણ પણ સ્પષ્ટ નજર આવવા લાગ્યું. બાળકને પોતાની ત્રણ પૈડાંવાળી સાઈકલ બ્રુકલિનના ઘરની સામે ચલાવવાની ખૂબ સારી લાગતી હતી. આ જ વિસ્તારમાં એક મોટો બાળક પણ રહેતો હતો, જે એ નાના બાળકની સાઈકલ છીનવીને ચલાવવા લાગતો હતો. પછી નાનો બાળક દોડતો-દોડતો પોતાની મમ્મીની પાસે આવતો હતો અને માતા મોટા બાળકને સાઇકલથી ઉતારીને નાના બાળકને એના પર બેસાડી દેતી હતી. આ લગભગ દરરોજનું કામ હતું.

બાળકની માનસિકતાને જાણવા માટે કોઈ શરલૉક હોમ્સની જરૂર ન હતી. એનો ગર્વ, એનો ગુસ્સો, એની ઉત્તમ દેખાવાની મહત્ત્વાકાંક્ષા, બધું જ એની માતા ચપટીઓમાં જ સમજી જતી હતી, પછી એના પિતાએ એને સમજાવ્યો કે, જો તે પોતાની માતાનું કહેવાનું માનીને ઠીકથી ખાશે, તો એક દિવસ તે ખુદ જ એ મોટા બાળકથી બદલો લઈ શકશે, પછી તો જાણે બાળક પર એ ગુંડા બાળકને મારવાનું ભૂત સવાર થઈ ગયું અને એ જ દિવસથી એણે ઠીકથી ખાવાનું શરૂ કરી દીધું. તે બાળક લીલા શાકભાજી, દૂધ, પનીર, ફળ,રોટલી બધું જ ખૂબ શોખથી ખાવા લાગ્યો, જેથી મોટો થઈને એ બાળકથી બદલો લઈ શકે.

આ સમસ્યાનું સમાધાન થઈ જવા પર માતા-પિતાએ એ બાળકની બીજી સમસ્યા પર ધ્યાન આપ્યું. તે બાળક રાત્રે સુતાં-સુતાં પથારી ભીની કરી દેતો હતો. તે બાળક રાત્રે પોતાની દાદી માતાની પાસે સુતો હતો. દાદી સવારે ઉઠવા પર હંમેશાં કહેતી હતી- 'જુઓ જૉની બેટા, તમે કાલે રાત્રે ફરીથી પથારીમાં સૂ-સૂ કરી દીધું.' પછી બાળક જવાબ આપતો હતો - 'ના, ના,દાદી મેં સૂ-સૂ નથી કર્યું, તમે જ કરી દીધું હશે.'

બૂમ-બરાડા કરવાથી, દાંટ-ફટકાર આપવાથી, એને શરમનો ભાવ અપાવવાથી, વારંવાર ને બતાવવાથી કે, આ કરવું ગંદી વાત છે અથવા પછી મમ્મી-પપ્પાને આ પસંદ નથી, કોઈ પણ પ્રકારની સમસ્યાનું સમાધાન ના નિકળ્યું, પછી માતા-પિતાએ ખુદથી પ્રશ્ન કર્યો- 'આપણે બાળકના મનમાં એ ઇચ્છા જાગૃત્ત કરવી પડશે કે, તે પથારી ભીની ના કરે.' પછી એમણે વાતના ઊંડાણ સુધી જવાનું યોગ્ય સમજ્યું. આખરે બાળક શું ઇચ્છતો હતો? પહેલી વાત તો એ કે, તે પોતાના પપ્પાની જેમ પાયજામો પહેરવા ઇચ્છતો હતો, પોતાની દાદીની જેમ નાઇટગાઉન નહીં. દાદી એની એ આદતથી ખૂબ પરેશાન થઈ ચુકી હતી, આથી એમણે કહ્યુ કે, જો તે પથારી ભીની કરવાની છોડી દેશે, તો તે એને એક નહીં બે-બે પાયજામા અપાવી દેશે. બીજી વાત,બાળક પોતાની અલગ પથારી ઇચ્છતો હતો, આથી એની દાદીએ એની આ વાત પણ માની લીધી.

પછી એની માતા એને બ્રુકલિનના એક મોટા ડિપાર્ટમેન્ટ સ્ટોરમાં લઈને ગઈ અને સેલ્સગર્લથી કહ્યું - 'અમારા નાના મહાશયને કોઈ વિશેષ ખરીદદારી કરવી છે.'

સેલ્સગર્લે પણ એને સહેજ વધારે જ મહત્ત્વ આપતા કહ્યું - 'કહો યંગમેન, હું તમારી શું સેવા કરું?'

બાળક પણ થોડો ગુસ્સામાં કહેવા લાગ્યો - 'મારે મારા માટે એક આરામદાયક પથારી ખરીદવી છે.'

જ્યારે એને તે પથારી બતાવવામાં આવી, જે એની મમ્મી એના માટે ખરીદવા ઇચ્છતી હતી, તો માતાએ સેલ્સગર્લને સંકેત કરી દીધો અને પછી એ સેલ્સગર્લે પણ એ બાળકને તે પથારી ખરીદવા માટે રાજી કરી દીધો. પથારી ઘર પર પહોંચી ચુકી હતી. જ્યારે રાત્રે એના પપ્પા ઑફિસથી ઘેર પાછા ફર્યા, તો બાળક દોડતો-દોડતો આવ્યો અને પપ્પાને પોતાની પથારી

બતાવવા લાગ્યો. તે ખૂબ ઉત્સાહિત હતો. તે કહેવા લાગ્યો કે, આ પથારી તે ખુદ ખરીદીને લાવ્યો છે.

પિતાએ પણ ચાર્લ્સ શ્વાબની સલાહ પર અમલ કર્યો તથા એ પથારીને જોઈને એની ખુલ્લા દિલથી ભરપૂર પ્રશંસા કરી.

પછી પિતાએ કહ્યું - 'પરંતુ આટલી સુંદર પથારી, તો તૂં ભીની કરીને ખરાબ કરી દઈશ.'

બાળકે તરત જ કહ્યું- 'સવાલ જ નથી ઊઠતો. હું તો આ પથારીને બિલ્કુલ પણ ખરાબ નહીં કરું.' બાળકે પણ પોતાના વચન પર અમલ કર્યો. આખરે આ વચન એના ગર્વથી જોડાયેલું જો હતું. એણે પોતાના માટે ખુદ જ પથારી ખરીદી હતી અને એના પર તે પોતાના પપ્પાની જેમ પાયજામો પહેરીને સુતો હતો. તે ખુદને પપ્પાની જેમ જ મોટો સમજી રહ્યો હતો.

અમારા કોર્સના જ એક અન્ય વિદ્યાર્થી કે.ટી. ડચમેન, જે ટેલીફોન એન્જિનિયર હતા, તેઓ પણ પોતાની ત્રણ વર્ષીય બેટીને નાશ્તા માટે રાજી કરી શકતા ન હતા. બાળકી એટલી જિદ્દી હતી કે, એના પર પણ દાંટ-ફટકાર કે પ્રેમ, કોઈનો પણ કોઈ પ્રભાવ થતો ન હતો, પછી માતા-પિતાએ ખુદથી જ પ્રશ્ન કર્યો - 'આપણે એવું શું કરીએ, જે આપણી બાળકીમાં ખાવાની ઇચ્છા જાગૃત્ત થઈ જાય?'

એ નાની બાળકીને પોતાની મમ્મીની નકલ ઉતારવામાં ખૂબ આનંદ આવતો હતો. તે જલ્દીથી જલ્દી મમ્મીની જેમ મોટી થવા ઇચ્છતી હતી, પછી એક સવારે એમણે બાળકીથી કહ્યું કે, તે મમ્મીની જેમ પોતાનો નાશ્તો ખુદ બનાવે. એમણે બાળકીને ગેસની સામે ખુરશી પર બેસાડી દીધી. જ્યારે નાની બાળકી કડાઈમાં પોતાનો નાશ્તો બનાવી રહી હતી, એ ક્ષણે પપ્પા રસોડામાં આવી ગયા અને તરત જ એ બાળકીને પૂરા ઉત્સાહથી કહ્યું - 'જુઓ પપ્પા' આજે હું ખુદ જ પોતાના માટે નાશ્તો તૈયાર કરી રહી છું.'

એ દિવસે તો એ બાળકીએ કોઈને કહ્યાં વગર બે વખત નાશ્તો કર્યો. એટલે એની એ નાશ્તામાં રુચિ તો હતી. તે ખુદને ખૂબ મહત્ત્વપૂર્ણ સમજી રહી હતી. એણે નાશ્તો તૈયાર કરવામાં આત્મ-અભિવ્યક્તિનો એક નવીન માર્ગ શોધી લીધો હતો.

'આત્મ-અભિવ્યક્તિ મનુષ્યના સ્વભાવની સર્વોત્તમ જરૂરિયાત હોય છે.' એવું વિલિયમ વિન્ટરે એકવાર કહ્યું હતું- પછી આપણે બધા આ મનોવૈજ્ઞાનિક તથ્યને પોતાના વેપવારમાં કેમ નથી ઉતારી શકતા? જ્યારે પણ કોઈ સારો વિચાર આપણાં મસ્તિષ્કમાં આવે, તો આપણે એને પોતાના વિચારના રૂપમાં બીજાઓની સમક્ષ પ્રસ્તુત ના કરવો જોઈએ. આપણે તો એવો પ્રયાસ કરવો જોઈએ કે, તે આપમેળે જ આવી જાય, પછી તે વિચાર એમને પોતાનો વિચાર લાગશે અને તે એને પસંદ કરવા લાગશે અને પછી તેતમારી ઇચ્છાનું પાલન પણ તમારા કહ્યાં વગર જ કરવા લાગશે.

આથી આ વાત હંમેશાં યાદ રાખો- 'સર્વપ્રથમ સામેવાળઆ વ્યક્તિમાં કોઈ કાર્યને કરવાની પ્રબળ ઇચ્છા જાગૃત્ત કરો. જેણે એ કરી લીધું, પૂરી દુનિયા એની મુટ્ઠીમાં અને જે એ નથી કરી શકકતો, તે તો એકલો જ રહેશે.'

સિદ્ધાંત-૩

સામેવાળા વ્યક્તિમાં કામ કરવાની

પ્રબળ ઇચ્છા જાગૃત્ત કરો.

★ ★ ★

ભાગ - બે

લોકોના દિલમાં જગ્યા બનાવવાની 6 સરળ રીત

1

પ્રત્યેક સ્થાન પર સન્માન કેવી રીતે મેળવશો

લોકોના દિલો પર કેવી રીતે રાજ કરવામાં આવે, આ પાઠને શીખવા માટે જરૂરી નથી કે, તમે આ પુસ્તક વાંચો. એના સ્થાન પર તમે સંસારના સૌથી સારા મિત્ર બનાવવાવાળાની ટેકનીક કેમ નથી શીખી લેતાં? આખરે તે કોણ છે? કદાચ તે કાલેજ તમને રસ્તા પર દેખાઈ જાય. તમારાથી દસ ફૂટના અંતર પર જ તે પોતાની પૂંછ હલાવવા લાગી જશે. જો તમે એને જરા-એવો પુચકારી દીધો, તો તે તમારાથી લપેટાઈ જશે અને પોતાના પ્રેમનો એકરાર પણ કરવા લાગશે. કદાચ તમે નથી જાણતા કે, એના આ પ્રેમમાં કોઈ સ્વાર્થ, કોઈ કપટ, કોઈ છળ નથી. તે તમને પોતાનો ગ્રાહક પણ બનાવવા નથી ઇચ્છતો, તે તમારાથી પૈસા પણ નથી ઇચ્છતો, તે તમારાથી લગ્ન પણ નથી કરવા ઇચ્છતો.

પરંતુ શુ ક્યારેય તમે એ વાત પર ધ્યાન આપ્યું છે કે, કુતરો જ એકમાત્ર એવું પ્રાણી છે,જેને જીવિત રહેવા માટે કોઈ અન્ય કામ પણ નથી કરવું પડતું. તે તો બસ પ્રેમ આપે છે, પ્રેમ સિવાય કશું પણ નથી આપતો. મરઘીને તો ઇંડું આપવું પડે છે, ગાય-ભેંસને દૂધ આપવું પડે છે તથા ચકલીઓએ પણ ગાવું પડે છે, તે પણ આપણી ખુશી માટે.

એકવાર મારા પપ્પા મારા માટે પાંચ સેન્ટમાં એક પીળાવાળોવાલું નાનું ગલુડિયું ખરીદીને લાવ્યા હતા. એ સમયે હું પાંચ વર્ષનો હતો. તે ગલુડિયું જ મારા સુખ-દુઃખનું સાથી હતું. દરેક સાંજે પાંચ કલાકે લગભગ તે આંગણામાં બેસીને પોતાની મનમોહક આંખોથી રસ્તા પર જ જોતું રહેતું હતું અને જેવું જ તે મારો અવાજ સાંભળતું હતું, તો ગોળીની ગતિથી પણ તેજ ગતિથી દોડતું-દોડતું મારી પાસે આવતું હતું અને પછી પૂરા આનંદની સાથે મારું સ્વાગત કરીને મારાથી જોરથી લપેટાઈ જતું હતું.

મારો ટિપી પાંચ વર્ષો સુધી મારો સૌથી નજીકનો, સૌથી સાચો દોસ્ત બની રહ્યો. પછી એક રાત્રે અચાનક જમારાથી દસ પગલાંના અંતર પર વિજળી પડવાથી તે મરી ગયો. હું તો જાણે સન્ન જ રહી ગયો હતો. ટિપીની મોત મારા બાળપણની સૌથી દુઃખદ યાદ હતી.

ટિપીએ ક્યારેય પણ મનોવિજ્ઞાનની કોઈ પુસ્તક વાંચી ન હતી. એને એની જરૂર પણ ન હતી. ટિપીમાં જ શું, હું સમજું છું કે, દરેક કુતરામાં એવી કોઈ દૈવીય શક્તિ હોય છે કે, તે જાણે છે કે, કેવી રીતે બીજાઓમાં રુચિ લઈને બે પળમાં જ કોઈના દિલમાં જગ્યા બનાવી શકાય છે, પરંતુ મનુષ્યના વશની આ વાત નથી. એને તો વર્ષો લાગી જાય છે, કોઈને પોતાના બનાવવામાં, પરંતુ આ સંસાર એવા લોકોથી પણ ભરેલો પડ્યો છે, જે આ વાતના પ્રયાસમાં લાગી રહે છે કે, બધા લોકો એમનામાં રુચિ બતાવે અને આ જ કારણે તેઓ નિરંતર ભૂલો કરતાં ચાલ્યા જાય છે અને તેઓ પોતાના આ જ પ્રયાસમાં અસફળથતાં ચાલ્યા જાય છે. લોકોની ના તમારામાં કોઈ દિલચસ્પી છે, ના તો મારામાં. એમની બધી દિલચસ્પી તો ખુદમાં જ

છે, સવાર, બપોર, સાંજ, રાત્રે, ચોવીસો કલાક.

એકવાર ન્યૂયૉર્ક ટેલીફોન કંપનીએ એક ખૂબ જ મજેદાર સર્વે કર્યો. એમણે જાણવા ઇચ્છ્યું કે, ટેલીફોન પર થવાવાળી વાતોમાં કયા શબ્દનો સૌથી વધારે પ્રયોગ કરવામાં આવે છે અને સર્વેથી જાણ ચાલી કે, ૫૦૦ ચર્ચાઓમાં 'હું..હું..હું..' શબ્દનો જ ૩,૯૦૦ વારથી વધારે પ્રયોગ કરવામાં આવ્યો હતો. ઠીક એ જ પ્રકારે જ્યારે તમે કોઈ સામૂહિક ફોટો જુઓ છો, તો એમાં પણ સૌથી પહેલાં પોતાની જ તસ્વીર શોધે છે. જો આપણે ફક્ત લોકોને પોતાની તરફ આકર્ષિત કરવા તથા ખુદમાં એમની રુચિ જગાવવાનો પ્રયાસ કરીશું, તો ક્યારેય પણ સાચા મિત્ર નહીં બનાવી શકીએ. સાચા મિત્ર એમ જ નથી બનતાં.

'વ્હૉટ લાઇફ શુડ મીન ટૂ યૂ'માં વિયેનાના એક પ્રસિદ્ધ મનોવૈજ્ઞાનિક અલ્ફ્રેડ ઍડલરે લખ્યું છે -'જે વ્યક્તિને બીજા લોકોમાં રુચિ નથી હોતી, એનું જીવન હંમેશાં મુશ્કેલીઓથી ઘેરાયેલું રહે છે. તે માણસ બીજાઓને પણ સૌથી વધારે નુકસાન પહોંચાડે છે. એ જ પ્રકારના વ્યક્તિ સૌથી અધિક અસફળ પણ થતાં નજરે પડે છે.'

તમે મનોવિજ્ઞાન પર ભલે ડઝનો પુસ્તક વાંચી લો, છતાં પણ પોતાના કામનું વક્તવ્ય,તો ફક્ત ઍડલરના શબ્દોમાં જ મળશે-

'જે વ્યક્તિની બીજા લોકોમાં રુચિ નથી હોતી, એને જીવનમાં સૌથી વધુ મુશ્કેલીઓ આવે છે, અને તે બીજાઓને સૌથી વધારે નુકસાન પહોંચાડે છે. આ જ પ્રકારના વ્યક્તિ જ સૌથી વધારે અસફળ જોવામાં આવ્યા છે.'

એકવાર ન્યૂયૉર્ક વિશ્વવિધાલયથી મેં લઘુ-કથા લેખનનો એક કોર્સ કર્યો હતો. એ જ કોર્સમાં એક ખૂબ પ્રસિદ્ધ પત્રિકાના સંપાતકે અમારા ક્લાસને બતાવ્યું કે, તેઓ પોતાના ટેબલ પર પડેલી ડઝનો વાર્તાઓમાંથી કોઈપણ એક વાર્તાને જ્યારે વાંચે છે, તો કેટલીક લાઇનો વાંચ્યા પછી જ તેઓ એ વાતનું અનુમાન લગાવી લે છે કે, એ વાર્તાના લેખક,બીજા લોકોને પસંદ કરે છે કે નહીં. એમણે કહ્યું - 'જો લેખક લોકોને પસંદ નથી કરતા, તો લોકો પણ એની વાર્તાને પસંદ નહીં કરે.'

પછી તે અનુભવી સંપાદક પોતાના લેક્ચર દરમિયાન બે વાર રોકાયા તથા એણે ભાષણ આપવા માટે ક્ષમાયાચના કરતાં કહ્યું - 'તમારો પાદરી જે તમને બતાવશે, હું પણ તમને એ જ વાત બતાવી રહ્યો છું, પરંતુ યાદ રાખો, જો તમારે એક સફળ વાર્તાકાર બનવું છે, તો તમારે બીજા લોકોમાં રુચિ લેવી જ પડશે.'

જો આ વાત એક વાર્તાકાર વિશે સાચી છે, તો આ જ વાત લોકોની આમને-સામને વાતો કરવામાં પણ સાચી સાબિત થાય છે.

જ્યારે હૉવર્ડ થર્સ્ટન બ્રૉડવેમાં પોતાનો અંતિમ શો આપવાવાળા હતો, તો એ સાંજે હું એમની સાથે જ ડ્રેસિંગ રૂમમાં હતો. થર્સ્ટન એક વિશ્વવિખ્તાત જાદૂગર હતા, જેમણે ચાલીસથી વધારે વર્ષો સુધી દુનિયાના ખૂણે-ખૂણામાં જઈને પોતાનો માયાવી ખેલબતાવ્યો હતો તથા દર્શકોને દાંતો હેઠળ આંગળીઓ દબાવવા પર મજબૂર કરી દીધા હતા. ૬ કરોડ લોકો એમના શોની ટિકિટ ખરીદી ચુક્યા હતા અને એમને લગભગ વીસ લાખ ડૉલરનો લાભ થયો હતો.

આટલું બધું એમણે સ્કૂલમાં જઈને શીખ્યું ન હતું, કેમ કે તેઓ તો બાળપણમાં જ ઘર છોડીને ભાગી ગયા હતા. તેઓ માલગાડીઓમાં છુપાઈ-છુપાઈને સવારી કર્યા કરતા હતા, ઘેર-ઘેર જઈને ભીખ માંગીને પેટ ભરતા હતા, ભૂસાના ઢગલામાં સુતા હતા તથા રેલના પાટાઓની આસપાસ કે રસ્તાઓ પર લાગેલા પોસ્ટરને જોઈને એમણે ભણવાનું શીખ્યું હતું.

હું ખૂબ ઉત્સાહિત હતો કે, એમણે આ બધું આખરે કેવી રીતે કરી લીધું? આથી મેં મિ. થર્સ્ટનથી એમની સફળતાનું રહસ્ય જાણવા ઇચ્છ્યું. શું એમને ફક્ત જાદૂનું જ જ્ઞાન હતું? ના, બિલ્કુલ પણ નહીં. જાદૂ પર તો અગણિત પુસ્તકો લખી ચુકાઈ છે અને કેટલાય અન્ય જાદૂગર એમના જેવો જ જાદૂ જાણતા હતા, પરંતુ એમની પાસે બે એવી અણમોલ વસ્તુઓ હતી, જે બીજાઓની પાસે ન હતી. તેઓ પોતાના વ્યક્તિત્વથી સૌને મોહિત કરી શકતા હતા. એટલે કે, તેઓ એક સફળતથા કુશળ શોમેન હતા. એમને માનવ-પ્રકૃતિનો પૂરો અનુભવ હતો. તેઓ પોતાની પ્રત્યેક મુદ્રા, પ્રત્યેક કાર્ય, પોતાના અવાજની દરેક તરંગ, પોતાની આંખો ઉઠાવવા કે ઝબકાવવાની પ્રત્યેક હરકતની પહેલેથી જ પૂરી તૈયારી કરીને મંચ પર ઉતરતા હતા. બીજી સૌથી મહત્ત્વપૂર્ણ વાત એ હતી કે, એમની બીજાઓમાં વાસ્તિવક રુચિ હતી. તેઓ દેખાડો પસંદ કરતાં ન હતા. એમણે જ મને બતાવ્યું કે, કેટલાય જાદૂગર દર્શકોને જુએ છે તથા ખુદથી કહે છે -'મારી સામે કેટલાંક મૂર્ખ લોકો વિરાજમાન છે, જેમનામાં બિલ્કુલ પણ બુદ્ધિ નથી, હું તો સરળતાથી એમને મૂર્ખ બનાવી દઈશ.'

પરંતુ થર્સ્ટનની રીત સૌથી અલગ જ હતી. પ્રત્યેકવાર મંચ પર જવાથી પહેલાં તેઓ ખુદથી કહેતા હતા - 'હું ખૂબ જ હૃદયપૂર્વક આભાર પ્રગટ કરું છું કે, આ લોકો મને જોવા માટે આવ્યા છે. આ જ લોકોને કારણે જ તો હું પોતાની આજીવિકા કમાઈ શકું છું તથા પોતાનો જીવન આનંદથી પસાર કરી શકું છું. મારો પૂરો પ્રયત્ન એ જ રહેશે કે, હું આ લોકોને નિરાશ ન કરું તથા એમની સમક્ષ પોતાનું સર્વશ્રેષ્ઠ પ્રદર્શન કરી શકું. તેઓ વારંવાર એ પણ કહેતા હતા-'હું પોતાના દર્શકોથી અસીમ પ્રેમ કરું છું. હું એમને દિલથી ચાહું છું.' બની શકે છે કે, કેટલાંક લોકોને આ વાત નર્યો બકવાસ લાગે, પરંતુ મેં મારા તરફથી એક પણ શબ્દ નથી જોડ્યો. હું તો બસ તમને સંસારના સૌથી પ્રસિદ્ધ જાદૂગરોમાંથી એક જાદૂગરની સફળતાનું રહસ્ય બતાવી રહ્યો છું.

હવે હું તમને પેનસિલ્વેનિયાના નિવાસી નૉર્થ વૉરેનના જૉર્જ ડાઇકનો પ્રસંગ સંભળાવવા જઈ રહ્યો છું. ત્રીસ વર્ષો સુધી પોતાના સર્વિસ સ્ટેશન બિઝનેસમાં કામ કરતાં રહ્યાં પછી એમને વિવશતામાં રિટાયર થવું પડ્યું, કેમ કે એમના સ્ટેશનની સાઇટની ઉપર નવો હાઈવે બનવાનો હતો, પરંતુ રિટાયર થવા પર તેઓ ખાલી બેસી-બેસીને જલ્દી જ કંટાળી ગયા હતા, આથી તેઓ સંગીતના શોખને પોતાનો સમય આપવા લાગ્યા. તેઓ અનેક સંગીત-વિશેષજ્ઞોથી ચર્ચા કરવા લાગ્યા.

તેઓ ખૂબ જ વિનમ્ર તથા મૈત્રીપૂર્ણ પ્રવૃત્તિના હતા તથા સામેવાળા સંગીતજ્ઞની પૃષ્ઠભૂમિ તથા એની રુચિઓમાં ખૂબ રસ લેતાં હતા. તેઓ ખુદ કોઈ સારા સંગીતજ્ઞ ન હતા, પરંતુ એમણે અનેક સારા સંગીતજ્ઞોથી સારી મિત્રતા કરી લીધી હતી. એમણે પછી સંગીત-પ્રતિસ્પર્ધાઓમાં ભાગ લેવાનું આરંભ કરી દીધું તથા જલ્દી જ અમેરિકાના પૂર્વી ભાગના સંગીત પ્રેમી એમને 'અંકલજૉર્જ, વિંકિંજુઆ કાઉન્ટીના સંગીતજ્ઞ'ના રૂપમાં ઓળખવા લાગ્યા હતા. અંકલ જૉર્જ જ્યારે ૭૦થી ઉપરના હતા, પોતાના જીવનની પ્રત્યેક ક્ષણનો ભરપૂર આનંદ લઈ રહ્યાં હતા, પ્રત્યેક પળને જીવી રહ્યાં હતા. બીજાઓમાં રુચિ લેવાને કારણે એમણે પોતાના વૃદ્ધાવસ્થાના ખાલીપણાને એક નવા જીવનથી ભરપૂર કરી લીધું હતું, જ્યારે કે મોટાભાગના લોકો પોતાના જીવનને ભાર સમજીને એને જીવતા-જીવ જ સમાપ્ત કરી દે છે.

થિયોડોર રૂઝવેલ્ટની સફળતાનું પણ એ જ રહસ્ય હતું. એમનો સેવક પણ એમનાથી ખૂબ પ્રેમ કરતો હતો. એમના વેલેટ જેમ્સ ઈ. ઍમૉસે એમના પર એક પુસ્તક લખી છે, જેનું શીર્ષક છે, 'થિયોડોર રૂઝવેલ્ટ હીરો ટૂ હિઝ વેલેટ.'

એકવાર મારી પત્ની રાષ્ટ્રપતિથી પૂછી બેઠી કે, બૉબ વ્હાઇટ કેવો હોય છે, કેમ કે એણે બૉબ વ્હાઇટને ક્યારેય પણ જોયો ન હતો. રૃઝવેલ્ટે વિસ્તારપૂર્વક મારી પત્નીને બૉબ વ્હાઇટ વિશે બતાવ્યું, પછી થોડાં સમય પછી અમારા ફોનની ઘંટડી રણકી ઉઠી. ઍમૉસ અને એની પત્નીનું ઘર રૃઝવેલ્ટના ઘરની નજીક જ હતું. તે ફોન રૃઝવેલ્ટનો હતો, જેને મારી પત્નીએ ઉઠાવ્યો હતો. રૃઝવેલ્ટે મારી પત્નીને બતાવ્યું કે, એમની બારીની બહાર બૉબ વ્હાઇટ છે, તે બારી ખોલીને એને જોઈ શકે છે. આ નાની-નાની વાતો જ તો રૃઝવેલ્ટને અન્યોથી અલગ કરતી હતી.

તેઓ જ્યારે પણ અમારા ઘરની આસપાસથી પસાર થતાં, તો 'ઓહ ઍની' અથવા 'ઓહ જેમ્સ' જેવાં શબ્દ સંભળાઈ દેતાં હતા. ભલે એમને કોઈ નજરે પડે અથવા ના પડે. આ મૈત્રીભાવ જ હતો, જેનાથી તેઓ બધાની દૃષ્ટિમાં મહાન હતા.

પછી કયો એવો કર્મચારી હશે, જે પોતાના આવા માલિકને નાપસંદ કરશે. આ પ્રકારના મનુષ્ય તો શોધવાથી પણ મુશ્કેલીથી જ મળી શકે છે.

એકવાર રાષ્ટ્રપતિ ટેફ્ટ પોતાની પત્નીની સાથે ક્યાંક બહાર ગયા હતા અને ત્યારે જ રૃઝવેલ્ટ વ્હાઇટ હાઉસમાં આવ્યા. પોતાનાથી નાના લોકોને પસંદ કરવાનું આનાથી ઉત્તમ ઉદાહરણ ક્યાંય નહીં મળે કે, એમણે બધા જૂના કર્મચારીઓ, ત્યાં સુધી કે વાસણ સાફ કરવાવાળી નોકરાણીને પણ એના નામથી બોલાવી હતી, પછી એમની દૃષ્ટિ ઍલિસ નામની મહિલા બાવર્ચી પર પડી, તો એમણે પૂછ્યું - 'શું તમે હજુ પણ કૉર્ન બ્રેડ બનાવો છો?' ઍલિસે બતાવ્યું કે, તે ક્યારેક-ક્યારેક નોકરો માટે જ કૉર્ન બ્રેડ બનાવે છે, માલિક લોકો એને ખાવાનું પસંદ નથી કરતાં. રૃઝવેલ્ટે ગરજતાં કહ્યું - 'કદાચ એમને સારા ખોરાકની સમજ નથી, પ્રેસીટેન્ડથી મળવા પર હું એમને આ વાત જરૃર બતાવીશ.'

પછી ઍલિસ એમના માટે કૉર્ન બ્રેડ લઈ આવી, તો રૃઝવેલ્ટે પૂરી ઑફિસમાં ચક્કર લગાવીને ખૂબ પ્રેમથી ખાધી અને પાછા ફરતાં સમયે માળીઓ તથા મજૂરોનું પણ અભિવાદન કરવાનું ના ભૂલ્યા. પ્રત્યેક વ્યક્તિનું અભિવાદન એમણે એ જ પ્રકારે કર્યું, જેમ કે તેઓ પહેલાં કર્યા કરતા હતા. વ્હાઇટ હાઉસમાં ચાલીસ વર્ષોથી પ્રમુખ પ્રવેશક રહી ચુકેલા આઇક હૂવર ખૂબ જ ભાવવિભોર થઈને બતાવે છે - 'છેલ્લાં બે-ત્રણ વર્ષોમાં આ સૌથી સુખદ દિવસ હતો અમારા જીવનનો અને અમારામાથી કોઈપણ સો ડૉલરની નોટના બ દલામાંપ મ એને બદલવા માટે તૈયાર ના થતો.'

ચેટહેમ, ન્યૂજર્સીના સેલ્સ રિપ્રૅઝેન્ટેટિવ ઍડવર્ડ એમ. સાઇક્સમાં પણ મહત્ત્વહીન દેખાવાવાળા લોકોમાં રુચિ બતાવવાની આ જ પ્રવૃત્તિ જોવા મળી હતી. આ પ્રવૃત્તિનો એમને લાભ પણ થયો હતો. વર્ષો પહેલાં હું મેસેચ્શ્યૂટ્સમાં જૉનસન એન્ડ જૉનસન કંપનીના પ્રતિનિધિના રૃપમાં ગ્રાહકોથી મળવા જતો હતો. હિંગહેમમાં એક દવાની દુકાનમાં અમારું ખાતું હતું. એ સ્ટોરમાં જઈને હું પહેલાં સોડા ક્લાર્ક તથા એના સેલ્સ ક્લાર્ક સાથે થોડીવાર વાત કરતો હતો, એના પછી એના માલિકની પાસે જઈને ઑર્ડર લેતો હતો. એક દિવસ એ સ્ટોરનો માલિક મારાથી કહેવા લાગ્યો કે, હવે તે જૉનસન એન્ડ જૉનસનનો સામાન ખરીદવા નથી ઇચ્છતો, કેમ કે તે પોતાની ગતિવિધિઓને હવે ફૂડ તથા ડિસ્કાઉન્ટ્સ સ્ટોર્સ પર કેન્દ્રિત કરી રહ્યાં છે, જેનાથી એની દવાની દુકાન નુકસાનમાં ચાલી રહી છે. આ વાત સાંભળીને તો હું ખૂબ નિરાશ થઈ ગયો તથા કેટલાય કલાકો સુધી કારમાં બેસીને શહેરના ચક્કર લગાવતાં-લગાવતાં એના વિશે જ વિચારતો રહ્યો, વિચારતો રહ્યો, પછી મેં નિર્ણય કર્યો કે, આમ પરેશાન થવાથી તો કોઈ લાભ નથી થવાનો. કેમ ના એકવાર ફરી સ્ટોરના માલિકથી મળીને એની સામે પોતાની સ્થિતિ સ્પષ્ટ કરું.

પાછા એ દુકાન પર જવા પર મેં અન્ય વખતની જેમ પ્રથમ સોડા ક્લાર્ક તથા સેલ્સ ક્લાર્કથી 'હાય-હેલો' કર્યું અને ત્યારબાદ હું એમના માલિકથી મળવા ગયો. ખબર નહીં એવું શું થયું કે, તે માલિક મારી તરફ જોઈને હસવા લાગ્યા અને પછી મારું સ્વાગત કરીને મને હંમેશાંથી બે ગણો વધારે ઑર્ડર આપી દીધો. મને ખૂબ આશ્ચર્ય થઈ રહ્યું હતું, આથી એમનાથી પૂછી બેઠો કે, આ બધાનું શું કારણ છે? પછી એણે બતાવ્યું કે, તમારા ગયા પછી આ સોડા ક્લાર્ક મારી પાસે આવ્યો હતો. એણે જ મને બતાવ્યું કે કેટલાંક ગણ્યાં-ગાંઠ્યાં સેલ્સમેન જ એવા હોય છે, જેમને માલિક સિવાય બીજા કર્મચારીઓમાં પણ રુચિ હોય છે. એણે કહ્યું કે, તમે હકીકતમાં ખૂબ સારા સેલ્સમેન છો અને અમારે તમારી સાથે બિઝનેસ જરૂર કરવો જોઈએ. મને પોતાના આ કર્મચારીની વાત પસંદ આવી ગઈ, આથી મેં તમને આટલો મોટો ઑર્ડર આપી દીધો છે. આ વાતને હું ક્યારેય પણ નથી ભૂલી શકતો કે, બીજા લોકોમાં ખરેખર રુચિ રાખવી એક સેલ્સમેન માટે ખૂબ લાભદાયક સાબિત થાય છે. આમ આ તો દરેક જગ્યાએ કામ આવવાવાળો ખૂબ જ મહત્ત્વપૂર્ણ ગુણ છે.

મારો વ્યક્તિગત અનુભવ પણ એ જ કહે છે કે, જો આપણે કોઈ વ્યક્તિમાં ખરેખર રુચિ બતાવીએ, તો ભલે તે કેટલો પણ વ્યસ્ત, કેટલો પણ ધની, કેટલો પણ મહાન કેમ ના હોય, આપણી તરફ ક્યારેક ને ક્યારેક તો ધ્યાન જરૂર આપશે, આપણને પોતાનો કિંમતી સમય તથા સહયોગ જરૂર આપશે. એનું એક ઉદાહરણ હું તમને બતાવવા જઈ રહ્યો છું.

એકવાર મેં બ્રુકલિન ઇન્સ્ટીટ્યૂટ ઑફ આર્ટ્સ ઍન્ડ સાયન્સીસમાં કથા-લેખનનો એક કોર્સ શરૂ કર્યો હતો. અમે કેથલીન નૉરિસ, ઇડા ટારબેલ, ફેની હર્સ્ટ, અલ્બર્ટ પેસન ટરહ્યૂન તથા રૂપર્ટ હ્યૂજ જેવાં વ્યસ્ત તથા સુપ્રસિદ્ધ લોકોને પણ આમંત્રણ મોકલ્યું હતું કે, તેઓ આવીને પોતાના અનુભવો સંભળાવે. અમે એ બધાને પત્રમાં લખ્યું - 'અમને પસંદ છે કે, તમે ખૂબ વ્યક્ત છો, પરંતુ અમનેતમારું લેખન ખૂબ પસંદ છે તથા ખરેખર જ તમારામાં ખૂબ રુચિ છે. આથી અમે મનથી ઇચ્છીએ છીએ કે, અમે તમારી સફળતાનું રહસ્ય જાણી શકીએ.' પ્રત્યેક પત્રના અંતમાં ૧૫૦ વિદ્યાર્થીઓના હસ્તાક્ષર હતા. અમે એ પણ લખી દીધું - 'તમે બધા ખૂબ વ્યસ્ત છો, તેથી ભાષણ તૈયાર કરવું તમારા માટે સરળ નહીં હોય, જેના આધાર પર તમે પોતાના જીવન તથા કાર્યશૈલીનં વર્ણન અમને આપી શકો.' આ બધું એમને ખૂબ સારું લાગ્યું, પછી તેઓ બધા પોતાનું ઘર છોડીને પોતાના વ્યસ્ત જીવનમાંથી થોડો સમય અમારા માટે કાઢીને અમારા ક્લાસમાં પોતાનું ભાષણ આપવા આવી ગયા.

આ જ ફૉર્મ્યૂલાને પ્રયોગમાં લાવીને જ, મેં થિયોડોર રૂઝવેલ્ટના મંત્રી મંડળમાં કેબિનેટ મિનિસ્ટર લેસ્લી એમ., શૉ, ટેટ કેબિનેટના ઍટૉર્ની જનરલ જૉર્જ ડબ્લ્યૂ. વિકરશેમ, ફ્રેંકલિન ડી. રૂઝવેલ્ટ તથા ઘણી બધી અન્ય પ્રસિદ્ધ હસ્તીઓને પણ પોતાના પબ્લિક સ્પીકિંગ ક્લાસમાં ભાષણ આપવા માટે રાજી કરી લીધા હતા. અમે બધા એવા લોકોને ખૂબ પસંદ કરીએ છીએ, જે અમારી પ્રશંસા સાચા દિલથી કરે છે, પછી ભલે અમે ફેક્ટરીના મજૂર હોઈએ, ઑફિસમાં સામાન્ય ક્લાર્ક હોય કે પછી સિંહાસન પર વિરાજમાન મહાન સમ્રાટ હોય. આપણે જર્મનીના કેસરનું ઉદાહરણ લઈ શકીએ છીએ. પ્રથમ વિશ્વયુદ્ધની સમાપ્તિ પર આખો સંસાર એનાથી ખૂબ જ ઘૃણા કરતો હતો. ત્યાં સુધી કે એના પોતાના દેશવાસી પણ એના વિરોધી થઈ ગયા હતા. આથી એને પોતાનો જીવ બચાવવા માટે હૉલેન્ડ ભાગવું પડ્યું હતું. જાણે કેટલાં લોકો એનાથી એટલી અધિક ઘૃણા કરતાં હતા કે, તેઓ એને જીવથી જ સમાપ્ત કરી દેવા ઇચ્છતા હતા અથવા પછી જીવિત જ બાળી નાંખવા ઇચ્છતા હતા. એવી જ ઘૃણાની વચ્ચે એક નાના બાળકે એને સાચી પ્રશંસાભર્યો પત્ર લખ્યો, જેમાં એણે એની ખૂબ જ પ્રશંસા

કરી હતી. એ નાના બાળકે લખ્યું હતું - 'ભલે લોકો એનાથી કેટલી પણ ઘૃણા કેમ ના કરે, એની દૃષ્ટિમાં તો વિલ્હેમ જ જર્મન સમ્રાટ હતા અને તે હંમેશાં જ એમનાથી પ્રેમ કરશે.' જર્મન સમ્રાટ પણ આ પત્રને વાંચીને ભાવ-વિભોર થઈ ઊઠ્યાં અને એમણે એ નાના બાળકને મળવા બોલાવ્યો. બાળક આવ્યો પોતાની માતાની સાથે અને પછી સમ્રાટે એ બાળકની માતાથી લગ્ન કરી લીધા. નાના બાળકોને લોકોનું દિલ જીતવાની કળા શીખવા માટે કોઈ પુસ્તક વાંચવાની જરૂર નથી હોતી, પરંતુ તે તો સહજ અનુભૂતિથી જાણી જાય છે કે, લોકોના દિલોમાં કેવી રીતે સ્થાન બનાવવામાં આવે છે.

જો તમારે ખરેખર કોઈ મિત્રની જરૂર છે, તો એના માટે તમારે બીજાઓ માટે કશું કરવું પડશે. એવું કોઈ કામ, જેમાં તમારે પોતાનો સમય, વિચાર તથા ઊર્જા બધું જ લગાવવુંપ ડશે. જ્યારે ડ્યૂક ઑફ વિંડસર પ્રિન્સ ઑફ વેલ્સ હતા, તો એમણે દક્ષિણ અમેરિકાનો પ્રવાસ કર્યો હતો. મહીનાઓની મહેનતથી એમણે સ્પેનિશ ભાષા શીખી, જેનાથી તેઓ ત્યાંના નાગરિકોને એમના દેશની જ ભાષામાં સંબોધિત કરી શકે. દક્ષિણ અમેરિકી લોકોને પણ એમનો આ વ્યવહાર ખૂબ પસંદ આવ્યો હતો.

હવે કેટલાય વર્ષોથી મારી આદત બની ચુકી છે કે, હું પોતાના પ્રિયજનોના જન્મદિવસ અવશ્ય યાદ રાખું છું, પરંતુ કેવી રીતે? આમ પણ જ્યોતિષ વિજ્ઞાનમાં મને જરાપણ વિશ્વાસ નથી, પરંતુ હું સામેવાળાતી પૂછું છું કે, શું જન્મતિથિ તથા વ્યક્તિના સ્વભાવમાં કોઈ સંબંધ હોય છે? પછી હું એમનાથી એમની જન્મતિથિ પણ પૂછી લઉં છું. જો એમણે કહ્યું, ૨૦ નવેમ્બર, તો બે-ત્રણવાર ૨૦ નવેમ્બર, ૨૦ નવેમ્બર દોહરાવું છું અને જેવો જ મારો મિત્ર મારી તરફ પીઠ કરે છે, તો હું એનો જન્મદિવસ તથા નામ લખી લઉં છું તથા પછી એને પોતાની જન્મદિવસવાળી ડાયરીમાં લખી લઉં છું, પછી નવા વર્ષની શરૂઆતમાં હું એમને પોતાના કેલેન્ડર પર લખી લઉં છું, જેથી હું એ તારીખોને ના ભૂલી શકું. જ્યારે પણ મારો જન્મદિવસ આવે છે, તો હું ચિઠ્ઠી લકીને અથવા પછી ટેલીગ્રામ કરીને એને જન્મદિવસની શુભકામનાઓ મોકલી દઉં છું. એનો પ્રભાવ સામેવાળા પર ખૂબ સકારાત્મક હોય છે. તે વિચારે છે કે, કોઈ તો છે, જેને મારી ચિંતા છે.

હવે જો આપણને સાચા મિત્ર જોઈએ, જો આપણે લોકોનું મન જીતવાની ઇચ્છા રાખીએ છીએ, તો આપણે એમનાથી ઉત્સાહપૂર્વક મળવું જોઈએ. પૂરી ગરમજોશીથી એમનું સ્વાગત કરવું જોઈએ. જ્યારે કોઈ તમારાથી ફોન પર વાત કરે, તો પણ તમારે ઉત્સાહથી જ કામ લેવું જોઈએ. 'હેલો' કહેવાનો ઢંગ એવો હોવો જોઈએ કે, સાંભળવાવાળાને લાગે કે, તમે એનાથી વાત કરીને પ્રસન્ન છો. અનેક મોટી કંપનીઓ તો પોતાના ટેલીફોન ઑપરેટર્સને આ વાતનું પ્રશિક્ષણ આપે છે, જેનાથી તેઓ સામેવાળાથી પૂરી ગરમજોશીથી વાત કરી શકે તથા એમને પ્રભાવિત કરી શકે. હવેથી તમે પણ આ વાતનું ધ્યાન જરૂર રાખો.

ખરેખરની રુચિ ના ફક્ત તમને સાચો મિત્ર આપે છે, બલ્કે કંપનીનો સ્થાયી ગ્રાહક પણ આપે છે. એકવાર ન્યૂયૉર્કના નેશનલ બેન્ક ઑફ નૉર્થ અમેરિકાના એક અંકમાં આ પ્રકાશિત થયું હતું. આ પત્રમને મેડલીન રોજડેલ નામની મહિલા ગ્રાહકે લખ્યું હતું - 'મેં આ પત્ર તમને એ બતાવવા માટે લખ્યો છે કે, હું તમારા બધા કર્મચારીઓથી ખૂબ પ્રભાવિત છું. બધા ખૂબ વિનમ્ર, સભ્ય, મૃદુભાષી, સહયોગી તથા સભ્ય છે. કેટલું સારું લાગે છે, જ્યારે લાંબી કતારમાં પ્રતીક્ષા પછી ટેલર મધુર અવાજમાં તમારું સુસ્વાગત કરે છે. પાછલા વર્ષે મારી માતા પાંચ મહીનાઓ સુધી હોસ્પિટલમાં દાખલ રહી હતી. મારે હંમેશાં જ પૈસા કઢાવવા માટે ટેલર કાઉન્ટર પર બેઠી મેરી પેટ્રસેલોની પાસે જવું પડતું હતું. તેઓ પ્રત્યેકવાર મારી માતાની તબિયત

વિશે જરૂર પૂછતી હતી. તેઓ ખરેખર જ મારી માતાને લઈને ચિંતિત હતી.'

હવે તો સંભવતઃ તમને સહેજપણ શંકા નહી હોય કે, મિસિસ રોજડેલ એ બેન્કની સ્થાયી ગ્રાહક બની રહેશે.

ન્યૂયૉર્કની જ એક મોટી બેન્કે ચાર્લ્સ આર. વૉલ્ટર્સને કોઈ કૉર્પોરેશનના વિષયમાં ગુપ્ત રિપોર્ટ તૈયાર કરવાનો ભાર સોંપ્યો. વૉલ્ટર્સ જાણતા હતા કે, ફક્ત એક જ વ્યક્તિ એવો છે, જે બધી હકીકત આટલા ઓછા સમયમાં આપી શકતો હતો. ડૉક્ટર વૉલ્ટર્સ એ પ્રેસીડેન્ટથી મળવા પહોંચ્યા, તો એક મહિલાએ પોતાનું માથું દરવાજાની અંદર નાખીને પ્રેસીડેન્ટને બતાવ્યું કે, એ દિવસની પોસ્ટમાં વિદેશી ટિકિટ તો આવી જ ન હતી.

પ્રેસીડેન્ટે વૉલ્ટર્સને બતાવ્યુંકે, તે પોતાના ૧૨ વર્ષીય પુત્ર માટે ટપાલ-ટિકિટ એક્ઠી કરી રહ્યાં છે. વૉલ્ટર્સે પોતાની સમસ્યા બતાવીને સવાલ પૂછવાનું શરૂ કરી દીધું. પ્રેસીડેન્ટે ગોળમટોળ જવાબ આપવાના પ્રારંભ કરી દીધા, જે એકદમ અસ્પષ્ટ હતા અને વૉલ્ટર્સની સમસ્યાનું નિરાકરણ કરવામાં સહાયક ન હતા. કંપનીના પ્રેસીડેન્ટ વાત કરવાના મૂડમાં ન હતા. આમ કહો કે, આ ઇન્ટરવ્યૂ એકદમ સંક્ષિપ્ત તથા નિરર્થક સાબિત થયા હતા.

અમારા પૂરા ક્લાસની સમક્ષ આ વાર્તા સંભળાવતા વૉલ્ટર્સે કહ્યું- 'હું સમજી શકતો ન હતો કે, કેવી રીતે આ પરિસ્થિતિથી નિપટવામાં આવે, કેવી રીતે વાત સ્પષ્ટ કરવામાં આવે. પછી મને એની સેક્રેટરીની કહેલી વાતો યાદ આવવા લાગી- ૧૨ વર્ષીય પુત્ર, ટપાલ-ટિકિટ અનેપછી મને એ પણ યાદ આવ્યું કે, અમારી બેન્કનો વિદેશ વિભાગ ટપાલ-ટિકિટોને એક્ઠી કરતો હતો. દરેક દેશથી આવવાવાળા પત્રોની ટપાલ-ટિકિટ અમારા સંગ્રહાલયમાં હતી.'

'પછી આગલા દિવસે હુંએ પ્રેસીડેન્ટથી મળવા ચાલ્યો ગયો હતો તથા સાથે હું તે ટપાલ-ટિકિટ પણ લઈ ગયો. મેં એને એ સંદેશ મોકલાવી દીધો કે, હું એના પુત્ર માટે ટપાલ-ટિકિટ લાવ્યો છું. મને ખૂબ જલ્દીથી બોલાવીને એ પ્રેસીડેન્ટે મારું એટલું ગરમજોશીથી સ્વાગત કર્યું, જેમ સંસદની ચૂંટણીમાં કોઈ ઉમેદવારનું થાય. એના ચહેરા પર સ્મિત તથા આંખોમાં મૈત્રીભાવ હતો. ટપાલ-ટિકિટોને જોઇને તો એની પ્રસન્નતાનું કોઈ ઠેકાણું ના રહ્યું. તે કહેવા લાગ્યો- વાહ, આ ટિકિટ તો મારા જૉર્જને ખૂબ સારી લાગશે અને પછી ઘણીવાર સુધી અમે ટિકિટોના વિષયમાં જ વાત કરતાં રહ્યાં, પછી એણે મને પોતાના બેટાનો ફોટો પણ બતાવ્યો. એના પછી એણે મને તે બધી જાણકારી આપી દીધી, જે હું ઇચ્છતો હતો અને તે પણ મારા પૂછ્યા વગર જ. પછી ઘણીવાર સુધી તે મને પોતાની બેન્ક વિશે બધુંજ બતાવતો રહ્યો, પછી એણે પોતાના સ્ટાફને બોલાવીને એમનાથી પણ કેટલાંક પ્રશ્ન પૂછ્યાં. થોડી જાણકારી લોકોને ફોન કરીને પ્રાપ્ત કરી લીધી, પછી એણે મને આંકડા, હકીકત, રિપોર્ટ તથા પત્ર-વ્યવહાર બધું જ સોંપી દીધું. મને તો જાણે એક 'સ્કૂપ' મળી ગયો હતો. લાગી રહ્યું છે જાણે ગુત્થીનું આપમેળે નિરાકરણ થઈ ગયું હતું'

હવે અન્ય એક ઉદાહરણ અહીંયા પ્રસ્તુત છે- વર્ષોથી ફિલાડેલ્ફિયાના સી.મ. નાફ્લે, એક મોટા ચેન સ્ટોર સંગઠનને ઇંધણ વેચવાનો પ્રયત્ન કરી રહ્યાં હતા, પરંતુ આ ચેન સ્ટોર સંગઠન ઇંધણને શહેરની બહારના કોઈ ડિલરથી મંગાવતો હતો અને પછી તે ઇંધણ નાફ્લેની ઑફિસની આસપાસ જ એક્ઠું કરવામાં આવતું હતું. એકવાર નાફ્લેએ અમારા ક્લાસમાં એક ભાષણ આપ્યું, જેમાં એમણે ચેન સ્ટોર્સ પર ક્રોધ ઉતારતાં-ઉતારતાં એમને દેશ માટે અભિશાપ કહી નાખ્યા હતા, તેમ છતાં પણ નાફ્લેને આશ્ચર્ય થઈ રહ્યું હતુ કે, તેઓ એનાથી માલ કેમ નથી ખરીદી રહ્યાં? પછી મેં એમને બીજી કોઈ રીત કરવાની સલાહ આપી. પોતાના કોર્સના સદસ્યોની વચ્ચે એક વાદ-વિવાદ પ્રતિસ્પર્ધાનું આયોજન કર્યું, જેનો વિષય હતો - 'ચેન સ્ટોર્સથી

દેશભરને નુકસાન જ નુકસાન છે, લાભ તો ખૂબ જ ઓછો છે.'

મેં નાફ્લેને અભિપ્રાય આપ્યો કે,તે ચેન સ્ટોરના પક્ષમાં બોલે. નાફ્લે એના માટે તૈયાર થઈ ગયા, પછી તે એ જ ચેન સ્ટોર સંગઠનના માલિકની પાસે ગયો, જેનાથી તે ખરાબ રીતે ચિડાતો હતો તથા એને ઉલ્ટી-સીધી વાતો સંભળાવતો હતો. નાફ્લેએ એનાથી કહ્યું- 'મારા અહીંયા આવવાનો ઉદ્દેશ્ય તમને ઇંધણ વેચવાનો નથી, હું તો માત્ર તમારાથી સહાયતા માંગવા આવ્યો છું.' પછી એણે વાદ-વિવાદ પ્રતિસ્પર્ધા વિશે બતાવતા કહ્યું - 'હું તમારી સહાયતા ઇચ્છું છું. હું આ ચેન સ્ટોરના લાભોના આંકડાં તથા પૂરી જાણકારી પ્રાપ્ત કરવા ઇચ્છું છું અને તમારા સિવાય કોઈ અન્ય મને એની સાચી જાણકારી નથી આપી શકતો. મારે આ પ્રતિસ્પર્ધા કોઈપણ સ્થિતિમાં જીતવી છે અને આ કામ હું તમારી મદદથી જ કરી શકું છું.'

હવે આગળની વાર્તા ખુદ નાફ્લેના જ શબ્દોમાં -

'મેં એ વ્યક્તિથી એક મિનિટના સમયની માંગ કરી હતી અને એ જ શરત પર તે મારાથી મળવા માટે તૈયાર પણ થયો હતો, પરંતુ મારી વાત સાંભળ્યા પછી એણે મારાથી લગભગ બે કલાક સુધી વાતો કરી અને એક અન્ય એક્ઝીક્યૂટિવને બોલાવ્યો, જેણે ચેન સ્ટોર્સ પર એક પુસ્તક લખી હતી. તે મારી વાતોથી એટલો પ્રભાવિત થયો કે, એણે નેશનલ ચેન સ્ટોર ઍસોસિએશનને ફોન કરીને મારા માટે આ વિષય પર થયેલી વાદ-વિવાદ પ્રતિસ્પર્ધાની રિપોર્ટ પણ મંગાવી દીધી. એને લાગવા લાગ્યું હતું કે, ચેન સ્ટોર્સ ખરેખર જ લોકોનું ભલું કરી રહ્યો છે અને આ વાતનો એને ગર્વ છે કે, તે પણ આ સંગઠનથી જોડાયેલો હોવાને કારણે ઘણાં લોકોનું ભલું કરી રહ્યો છે. એની આંખોમાં વિચિત્ર ચમક હતી તથા આત્મવિશ્વાસથી એનો ચહેરો દમકી રહ્યો હતો. એણે મને કંઈક એવી વાતો બતાવી, જે મેં સપનામાં પણ વિચારી ન હતી. મારી વિચારસરણી હવે એકદમ બદલાઈ ચુકી હતી.'

તે મને દરવાજા સુધી છોડવા આવ્યો તથા પ્રતિસ્પર્ધા માટે શુભકામનાઓ પણ આપી, પછી એણે મારાથી કહ્યું કે, તે પરિણામ વિશે મને આવીને જરૃર બતાવે. આ જ બહાને અમારા બંનેની એકવાર ફરી મુલાકાત થઈ જશે. અંતમાં એણે મારાથી કહ્યું - હું ઇચ્છું છું કે, તમે વસંત ઋતુના આવવા પર મારાથી આવીને મળો. એ સમયે હું તમને ઈંધણનો ઑર્ડર આપવાનો પ્રયત્ન કરીશ. મારા માટે તો જાણે આ કોઈ ચમત્કાર હતો. હું વર્ષોથી એને ઇંધણ વેચવાના પ્રયાસમાં લાગ્યો હતો. પરંતુ એનો કોઈ પણ ઉત્તર મળી રહ્યો ન હતો. અને, હવે તે ખુદ જ મારાથી ઇંધણ ખરીદવાની વાત કરી રહ્યો હતો, પરંતુ આ ચમત્કાર આ કારણે થયો હતો, કેમ કે મેં બે કલાક સુધી એમાં તથા એની સમસ્યાઓમાં વાસ્તવિક રુચિ લીધી હતી, પરંતુ જો હું વર્ષો સુધી એ પ્રયાસ કરતો રહેતો કે, તે મારામાં તથા મારા સામાનમાં રુચિ લે, તો આ ક્યારેય શક્ય ના થઈ શકતું.

'તો મિ. નાફ્લે, તમે કોઈ નવી વસ્તુની શોધ નથી કરી. આ તો સદીઓ જૂનું સત્ય છે. આ જ સત્યને તો ઈસાના જન્મથી પણ એક સદી પૂર્વ પ્રસિદ્ધ રોમન કવિ પબ્લિલિયસ સાયરસે આ પ્રકારે કહ્યું હતું - 'જ્યારે લોકો આપણામાં, આપણી સમસ્યાઓમાં રુચિ લેવા લાગે છે, તો આપણે પણ એમનામાં તથા એમની સમસ્યાઓમાં રુચિ લેવા લાગીએ છીએ.'

પરંતુ માનવીય સિદ્ધાંતોના પ્રત્યેક સિદ્ધાંતની જેમ આપણી રુચિનું પ્રદર્શન સત્ય તથા વાસ્તવિકતા પર આધારિત હોવું જોઈએ, ના કે દેખાડા અને જૂઠાણાં પર. એમાં રુચિ બતાવવાવાળા તથા જેમાં રુચિ લેવામાં આવી રહી છે, એ બંનેનું જ સારું થવું જોઈએ. ન્યૂયૉર્કના આઇલેન્ડમાં અમારા કોર્સ કરવાવાળા માર્ટિન ગ્સવર્ગે અમને બતાવ્યું કે, કયા પ્રકારે એક નર્સ દ્વારા લેવામાં આવેલી વિશેષ રુચિએ એમના જીવનની ધારાને બદલી નાખ્યું હતું.

એમના અનુસાર-

'મારી ઉંમર ૧૦ વર્ષની હતી અને એ દિવસે થેંક્સગિવિંગ ડે મનાવવામાં આવી રહ્યો હતો. હું એક હોસ્પિટલમાં વેલફેયર વૉર્ડમાં ભરતી હતો તથા બીજા દિવસે મારું એક મોટું ઑપરેશન થવાવાળું હતું. મને જાણ હતી કે, આગળકેટલાય મહીનાઓ સુધી મારે પથારી પર પડ્યાં-પડ્યાં દર્દ સહન કરવું પડશે. મારા પિતાજીનું મૃત્યુ થઈ ચુક્યું હતું હું મારી માતાની સાથે એક નાના ઍપાર્ટમેન્ટમાં રહેતો હતો તથા અમે બંને વેલફેર પર હતા. એ દિવસે મારી માતા પણ મારાથી મળવા આવી શકી ન હતી. સાંજ થતાં જ મને એકલાપણું, ચિંતા તથા ડર સતાવવા લાગ્યા. મને ખબર હતી કે મારી માતા ઘર પર મારા જ વિશે ચિંતા કરી રહી હશે. એમણે ખાવાનું પણ નહીં ખાધું હોય અને તે મારાથી મળવા પણ ના આવી શકી.'

મારી આંખોથી આંસૂ વહેવા લાગ્યા, જેમને છુપાવવા માટે મેં પોતાના માથાને તકિયાની અંદર દબાવીને ઉપરથી ચાદર ઓઢી લીધી. હું એકલો ચુપચાપ રોતો રહ્યો અને મારા શરીરમાં દર્દ થવા લાગ્યું, પરંતુ મારા રોવાનો અવાજ એક યુવા સ્ટૂડન્ટ નર્સના કાનો સુધી પહોંચી ગયો હતો, આથી તે મારી પાસે આવી. એણે મારીચાદર હટાવી દીધી અને મારા આંસૂ લૂછવા લાગી. એણે મને બતાવ્યું કે, તે ખૂબ એકલી હતી. તે દિવસભર કામ કરતી હતી, પરંતુ પરિવારની સાથે રહેવામાં અસમર્થ હતી. પછી તે મારું અને પોતાનુ ડિનર લઈને આવી. સ્લાઇસ્ડ ટર્કી, બટાટા ક્રેનબરી, સૉસ અને સાથે આઇસક્રીમ પણ. એણે મારાથી વાત કરીને મારા ડરને દૂર ભગાવવા ઇચ્છ્યો.

આમ તો એની ડ્યૂટી સાંજે ચાર વાગ્યા સુધી જ હતી, પરંતુ તે રાત્રિના ૧૧ વાગ્યા સુધી રોકાયેલી રહી. તે મારી સાથે વાતો કરતી રહી, ગેમ્સ રમતી રહી અને ત્યાં સુધી રોકાયેલી રહી, જ્યાં સુધી કે મને ઉંઘ ના આવવા લાગી.

એના પછી કેટલાય થેક્સગિવિંગ ડે આવ્યા અને આવીને ચાલ્યા ગયા, પરંતુ મને તે દિવસ હંમેશાં યાદ રહે છે. મને વર્ષો વીતી ગયા બાદ પણ આજે તે દિવસ યાદ છે, જ્યારે હું ઘોર નિરાશા, હતાશા, કુંઠા, ભય અને અન્ય પણ કેટલાય નકારાત્મક વિચારોની વચ્ચે ઘેરાયેલો હતો, ત્યારે જ એ અપરિચિત નર્સે આવીને પોતાના પ્રેમ તથા કોમળતાથી મારા બધા નકારાત્મક પાસાઓ પર સકારાત્મક વિચારસરણીને હાવી કરી દીધા હતા.

હવે તમે જો ઇચ્છો કે, બીજા લોકો તમે પસંદ કરે, તમારી પ્રશંસા કરે, જો તમે સાચા મિત્ર બનાવવા ઇચ્છો છો તથા જો તમે પોતાની મદદ કરવાની સાથે-સાથે બીજાઓની પણ સહાયતા કરવા ઇચ્છો છો, તો આ સિદ્ધાંતને હંમેશાં જ પોતાના મસ્તિષ્કમાં રાખો.

સિદ્ધાંત-૧

બીજા વ્યક્તિઓમાં સાચી તથા વાસ્તવિક રુચિ લો.

★ ★ ★

2

લોકોને પ્રભાવિત કરવાની સરળ રીત

પ્રસિદ્ધ ન્યૂયૉર્ક શહેરની એક પાર્ટીમાં કેટલાંક અતિથિ આવ્યા હતા. એ જ અતિથિઓમાં એક એવી ધની મહિલા પણ આવી હતી, જેણે થોડા જ દિવસો પહેલાં ખૂબ વધારે પૈસા વારસામાં મળ્યા હતા. તે બધાનું ધ્યાન પોતાની તરફ આકર્ષિત કરવા ઇચ્છતી હતી અથવા પછી લોકો પર પોતાના પૈસાની છાપ છોડવા ઇચ્છતી હતી. આથી એણે મોતીઓ, હીરા, ઝવેરાતથી ખુદને પૂરી રીતે લાદી દીધી હતી, પરંતુ એના ચહેરાના ભાવ પહેલાં જેવાં જ હતા. ચહેરા પર લાલચ, સ્વાર્થ તથા અહંકારના ભાવ સ્પષ્ટ રૂપથી ઝળકી રહ્યાં હતા. સંભવતઃ તે આ વાતને ભૂલી ગઈ હતી અથવા પછી સ્મરણ જ રાખવા ઇચ્છતી ન હતી કે, કોઈના પણ ચહેરાના ભાવ એના કપડાઓથી ક્યાંય અધિક મહત્ત્વપૂર્ણ હોય છે.

ચાર્લ્સ શ્વાબે તો પોતાના સ્મિતની કિંમત ૧૦ લાખ ડૉલર બતાવી હતી, પરંતુ સંભળતઃ તે પોતાના સ્મિતનું મૂલ્ય થોડું ઓછું જ આંકી રહ્યો હતો, કેમકે ચાર્લ્સ શ્વાબનું સંપૂર્ણ વ્યક્તિત્વ, એનું આકર્ષણ તથા લોકોનું દિલ જીતવાની એની નિપુણતા જ તો એની અસાધારણ સફળતાના રહસ્યા હતા અને એનું મનમોહક સાચું સ્મિત જ એના વ્યક્તિત્વનો સૌથી આકર્ષક ભાગ હતા.

અમારા શબ્દોની ચાલ અમારા સારા કાર્યોથી ખૂબ ધીમી હોય છે. તમારું સ્મિત તમારાથી કહે છે - 'હું તમને પસંદ કરું છું. તમારાથી મળીને ખૂબ પ્રસન્ન થાઉં છું.'

આ જ સંબંધ તો કુતરા અને મનુષ્યની વચ્ચે હોય છે. તમારો કુતરો તમને જોતાં જ ખુશીથી ઉછળવા લાગે છે, ઝૂમવા લાગે છે, જાણે પોતાનો બધો પ્રેમ તમારા પર ન્યોછાવર કરી દેશે અને આથી તો આપણે પણ પોતાના કુતરાને જોઈને એટલા ખુશ થઈ જઈએ છીએ. આ જ વાત બાળકના સ્મિત વિશે પણ સાચી સાબિત થાય છે. તમે એવા અગણિત ઉદાસ ચહેરાઓને જરૂર જોયા હશે., જે કોઈ ડૉક્ટરની ક્લીનિકમાં આવીને મ્હોં લટકાવીને બેસી જાય છે. પશુઓના ડૉક્ટર સ્ટીફન કે. સ્ટીલે એકવાર મને બતાવ્યું હતું કે, એકવાર ઘણાં બધા લોકો, એક સાથે પોતાના પશુઓને રસી લગાવવા માટે એમની હોસ્પિટલમાં આવ્યા હતા, પરંતુ કોઈપણ એક-બીજાથી વાત કરવા માટે રાજી ન હતું. તેઓ બધા તો બસ એ જ વિચારી-વિચારીને મંથન કરી રહ્યાં હતા કે, ડૉક્ટરની ક્લીનિકમાં સમય બરબાદ કરવાના સ્થાન પર તેઓ કયા-કયા જરૂરી કામ નિપટાવી શકતા હતા. અમારા ક્લાસમાં એમણે આ વાતનું ઉદઘાટન કર્યું. સાત-આઠ દર્દી વેઇટિંગ રૂમમાં બેઠાં હતા. ત્યારે જ એક મહિલા પોતાના નવ મહિનાના બાળક તથા એક પાલતૂ બિલાડીની સાથે અંદર આવી. સંયોગવશ તે મહિલા એક એવા વ્યક્તિની સાથે બેસી ગઈ, જે મોડું થવાને કારણે ખૂબ વધારે વિચલિત થઈ રહ્યો હતો. થોડીવાર પછી તે બાળક એ વ્યક્તિને જોઈને હસવા લાગ્યો. આમ પણ બાળક હંમેશાં એવું જ તો કરે છે અને તે વ્યક્તિ પણ હસી પડ્યો, પછી તે વ્યક્તિ એ મહિલાથી એ બાળક વિશે ગપશપ કરવા લાગ્યો, પછી તે પોતાના પૌત્ર-પૌત્રીઓ વિશે બતાવવા લાગ્યો અને ધીમે-ધીમે

બધા એ ચર્ચામાં સામેલ થઈ ગયા અને પછી તો જાણે કંટાળો અને તણાવ દૂર ભાગી ગયો અને પૂરું વાતાવરણ સુખદ તથા આનંદદાયક અનુભવમાં પરિવર્તિત થઈ ગયું.

પરંતુ ધ્યાન આપવાવાળી વાત એ છે કે, જૂઠા હાસ્યથી કોઈ લાભ નથી થવાનો. આપણે બનાવટી વસ્તુને જોતાં જ સમજી જઈએ છીએ, આથી એને સહેજ પણ પસંદ નથી કરતાં. વાસ્તવિક સ્મિત બધાના મન જીતવાની શક્તિ રાખે છે. મનને સ્પર્શવાવાળું સ્મિત, એક એવું સાચી સ્મિત, જે મનથી આવે છે, મન સુધી પહોંચે છે અને આથી અણમોલ હોય છે, મૂલ્યવાન હોય છે.

જેમ્સ વી. મેકૉનલ, જે મિશિગન યૂનિવર્સિટીમાં મનોવિજ્ઞાનના પ્રોફેસર છે, એમણે સ્મિત વિશે પોતાની ભાવનાઓ આ પ્રકારવ્યક્ત કરી છે - 'સ્મિત વિખેરવાવાળા લોકો ઠીક પ્રકારથી શિખવાડી શકે છે અને પોતાના બાળકોનું પાલન-પોષણ પણ ઠીક પ્રકારથી કરી શકે છે. સ્મિતમાં ખૂબ શક્તિ હોય છે. આથી તો જો આપણે કોઈને કશું શિખવાડવા ઇચ્છીએ, તો આપણે સામેવાળાને પ્રોત્સાહિત કરવા જોઈએ ના કે દંડિત.'

ન્યૂયૉર્કના એક મોટા ડિપાર્ટમેન્ટ સ્ટોરમાં ઍમ્પ્લોયમેન્ટ મેનેજરે મને બતાવ્યું કે, તે એક એવા વ્યક્તિને નોકરી પર રાખવાનું પસંદ કરશે, જેના ચહેરા પર હંમેશાં મનમોહક સ્મિત ફેલાતું રહેતું હોય, ભલે જ તે ઓછો ભણેલો-ગણેલો હોય. એવા વ્યક્તિને તે ક્યારેય પણ નોકરી પર રાખવા નહીં ઇચ્છે, જે હંમેશાં ઉદાસ, ખિન્ન કે ગંભીરતાની મૂરત બનીને રહેતો હોય, ભલે જ તે ફિલૉસોફિમાં ડૉક્ટરેટ કેમ ના હોય.

સ્મિતનો પ્રભાવખૂબ શક્તિશાળી તથા ચિરસ્થાયી હોય છે. ભલે તે પ્રભાવ કોઈને પણ દેખાય કે ના દેખાય. 'ફોન પાવર' નામનો એક પ્રોગ્રામ અમેરિકાની ટેલીફોન કંપનીઓ ચલાવે છે. આ કાર્યક્રમમાં કર્મચારીઓને શિખવાડવામાં આવે છે કે, તેઓ ટેલીફોનનો ઉપયોગ પોતાનો સામાન વેચવામાં કેવી રીતે કરી શકે છે. આ કાર્યક્રમમાં તેઓ તમને એ સલાહ આપે છે કે, તમે ફોન પર વાતો કરતાં સમયે હંમેશાં હસતાં રહો. હાસ્ય તમારા ચહેરા પર દેખાય છે, તો 'અવાજ'માં સંભળાય પણ છે.

ઓહિયોની એક કંપનીમાં કૉમ્પ્યૂટર વિભાગના મેનેજર રૉબર્ટ ક્રાયર સિનસિનાટીએ અમને બતાવ્યું કે, એમણે એક મુશ્કેલથી ભરવામાં આવવાવાળા પદ માટે યોગ્ય ઉમેદવાર શોધવામાં કયા પ્રકારે સફળતા પ્રાપ્ત કરી હતી. એમના અનુસાર-

'મારે પોતાના વિભાગમાં એવા વ્યક્તિની જરૂર હતી, જે કૉમ્પ્યૂટર સાયન્સમાં ડૉક્ટરેટ હોય. અંતમાં મેં એક એવા આદર્શ નવયુવાનને શોધી જ લીધો, જે પરડ્યૂ યૂનિવર્સિટીથી ગ્રેજ્યુએશન પૂરી કરવાવાળો જ હતો, પછી મને ખબર પડી કે, એને કેટલીય અન્ય કંપનીઓની પણ ઑફર મળી ચુકી છે, અમારી કંપનીને જૉઇન કર્યા પછી મેં એનાથી પૂછ્યું કે, એણે બીજી કંપનીઓને છોડીને અમારી કંપની જ કેમ પસંદ કરી? એક પળ રોકાયા પછી તે બોલ્યો, -'આનું કારણ માત્ર એટલું જ છે કે, બીજી કંપનીઓના મેનેજર મારાથી ફોન પર ઠંડા, બિઝનેસમેનવાળા ભાવમાં વાત કર્યા કરતાં હતા. લાગતું હતુ, જાણે આ પણ એક બિઝનેસ વાર્તા હોય, પરંતુ તમારા અવાજમાં એક આત્મીયતા હતી. લાગતું હતું, જાણે તમનેમારાથી વાત કરીને ખૂબ ખુશી થઈ રહી છે, જાણે તમે ખરેખર એ જ ઇચ્છતા હતા કે, હું તમારી કંપનીમાં નોકરી કરું.' હવે તમે સમજી જ ગયા હશો કે, સ્મિત કેટલા કામની વસ્તુ છે.

અમેરિકાની એક મોટી રબર કંપનીના બોર્ડ ઑફ ડાયરેક્ટર્સના ચેરમેને મને બતાવ્યું કે, એમનો વિચાર છે કે, જ્યાં સુધી સામેવાળાને કોઇ કામમાં આનંદ નથી આવતો, ત્યાં સુધી તે એ

કામમાં સફળતા પ્રાપ્ત નથી કરી શકતો. તે ઉધોગપતિ એ માનવા માટે બિલ્કુલ તૈયાર ન હતો કે, ફક્ત પરિશ્રમ જ સફળતાની ચાવી છે. પરિશ્રમમાં જ બધા જાદુઈ તાળાની ચાવી છુપાયેલી છે. એમનું કહેવું હતું કે, તેઓ એવા અગણિત સફળ લોકોને જાણે છે, જેમણે પોતાના ક્ષેત્રમાં ફક્ત આથી સફળતા પ્રાપ્ત કરી, કેક્કે એમને એમાં આનંદ આવતો હતો. પછી જ્યારે એમને પોતાના કામમાં આનંદ આવવાનો બંધ થઈ ગયો, તો એમનો ધંધો પણ મંદો પડી ગયો અને પછી તેઓ અસફળ થવા લાગ્યા.

હું હજારો વ્યાવસાયિકોથી એ આગ્રહ કરી ચુક્યો છું કે, તેઓ એક સપ્તાહ સુધી દરેક કલાક કોઈની પણ તરફ જોઈને હસે. એનો શું પ્રભાવ થાય છે? આવો, હવે એ પણ જોઈ લઈએ. અહીં અમારી સમક્ષ ન્યૂયૉર્કના પ્રસિદ્ધ સ્ટૉક બ્રોકર વિલિયમ બી. સ્ટીનહાર્ડનો પત્ર રાખ્યો છે. એમનું ઉદાહરણ અમે કેટલીયવાર અનુભવ કરી ચુક્યા છીએ.

મિ. સ્ટીનહાર્ડનું કહેવું છે - અમારા લગ્નને થયા ૧૮ વર્ષ થઈ ચુક્યા હતા. હું પોતાની પત્નીથી ફક્ત કામની વાતો કરતો હતો, એનાથી વધારે કશું પણ નહીં. એને જોઈને હસવા વિશે તો હું વિચારી પણ શકતો ન હતો. હું સુઈને ઊઠતો હતો અને જલ્દી જલ્દી તૈયાર થઈને કામ પર નિકળી જતો હતો. હું ખૂબ ઓછું બોલતો હતો. કદાચ હું દુનિયાનો સૌથી ઉદાસીન વ્યક્તિ હતો.

એના પછી જ્યારે તમે મને હસવાની સલાહ આપી તથા એના સકારાત્મક પરિમોથી પણ અવગત કરાવ્યો, તો મેં વિચાર્યું કે, હું પણ એક સપ્તાહ સુધી ખૂબ હસીને જોઈશ. આગલી સવારે જ્યારે હું પોતાના વાળ ઠીક કરી રહ્યો હતો, તો મેં અરીસામાં જોઈને ખુદને કહ્યું- 'બિલ, આજે તૂં પોતાના ચહેરાથી આ નિરાશાના વાદળ હટાવવાનો છે. આજે તારે હસવાનું છે અને સારું થશે કે આ સારુંકામ તૂં આજથી અથવા પછી અત્યારથી જ પ્રારંભ કરી દે.' પછી નાશ્તાના ટેબલ પર પણ હું હસતાં-હસતાં આવ્યો અને પત્ની તરફથી પ્રેમભરી દૃષ્ટિથી જોયું.

તમે મારાથી કહ્યું હતું કે, મારી અંદર આ બદલાવ જોઈને તે હેરાન થઈ જશે. અરે, ના, તે તો પાગલ-જેવી થઈ ગઈ. તે તો કશું સમજી જ શકતી ન હતી, પછી મેં એને બતાવ્યું કે, હવે હું હંમેશાં જ આવી રીતે હસતો રહીશ અને મેં પોતાનું વચન ના તોડ્યું. મારા બદલાયેલા વ્યવહારથી બે મહીનાઓની અંદર જ અમારા ઘરનું ઉદાસીન વાતાવરણ ખુશનુમા થઈ ગયું. અમે એટલી ખુશીઓ પ્રાપ્ત કરી લીધી હતી, જેટલી કે અમે પૂરા વર્ષમાં પણ કરી શક્યા ન હતા.

હવે તો હું ઑફિસ જતાં સમયે પોતાની બિલ્ડીંગના લિફ્ટમેનને પણ હસતાં-હસતાં 'ગુડ મૉર્નિંગ' કહું છું, હસીને દરબાનનું અભિવાદન સ્વીકાર કરું છું, બેન્કમાં જવા પર કેશિયરની તરફ હસીને જોઉં છું. સ્ટૉક ઍક્સચેન્જ જવા પર ત્યાં પર પણ બધા લોકો સામે સ્મિત વિખેરીને જોઉં છું, જેમણે મને હંમેશાં ઉદાસ જોયો હતો.

મને ખબર પડી ગઈ કે સ્મિતનો બદલો સ્મિત જ હોય છે, કેમ કે હવે મને જોઈને બધા સ્મિત આપે છે. જે કોઈ પણ મારી પાસે ફરિયાદ કે સમસ્યા લઈને આવે છે, હું એમની વાતો દિલથી હસતાં-હસતાં સાંભળું છું અને એ સમસ્યાનું સમાધાન કાઢવું ખૂબ સરળ થઈ જાય છે. હસવાને કારણે જ હવે હું અધિક પૈસા કમાઈ રહ્યો છું, પ્રતિદિન અધિક ડૉલર.

જે ઑફિસમાં હું કામ કરું છું, ત્યાં બીજા એક બ્રૉકરની પણ ઑફિસ છે. ત્યાં કામ કરવાવાળો એક ક્લાર્ક ખૂબ સુંદર માણસ છે અને હું હાસ્યના પરિણામોથી એટલો પ્રભાવિત થઈ ગયો કે, મેં પોતાની બધી ફિલસૂફી એને બતાવી દીધી. એ ક્લાર્કે જ મને બતાવ્યું કે,

પહેલાં તે મને ખૂબ ઘમંડી તથા ખડૂસ વ્યક્તિ સમજતો હતો, પરંતુ મારા વિશે એના આ વિચાર હવે બદલાઈ ચુક્યા છે. તે કહે છે કે, હસતાં-હસતાં હું ખૂબ જિંદાદિલ અને નવયુવાન લાગું છું.

હવે મેં બીજાઓની આલોચના કરવાનું પણ છોડી દીધું છે. હવે તો હું પ્રશંસા અને આવકાર કરવામાં વિશ્વાસ રાખું છું. હું શું ઇચ્છું છું? હવે હું એવી રીતે નથી બોલતો. હવે તો મારી સામેવાળાનો દૃષ્ટિકોણ પરખું છું. આ બધી સકારાત્મક વિચારધારાઓએ મારી અંદર ક્રાંતિકારી પરિવર્તન લાવી દીધું છે. હૂં પૂર્ણ રીતે બદલાઈ ચુક્યો છું અને પહેલાંથી ખૂબ અધિક પ્રસન્ન તથા ધની થઈ ગયો છું. હવે મારી પાસે સાચા મિત્ર છે, સાચી ખુશીઓ છે અને આ જ તો સૌથી મોટી સંપત્તિ છે.

શું તમને હસવાનું કે હસવું કઠિમ કામ લાગે છે? તો પછી આ સમસ્યાથી છુટકારો મેળવવાની બે રીત છે. સર્વપ્રથમ, ખુદને હસવા માટે વિવશ કરી દો. જ્યારે પણ તમે ઘરમાં એકલા હો, તો સીટી વગાડીને ગણગણાવો, ગીત ગાઓ, નાચો, જૂમો, કંઈ એ પ્રકારનો વ્યવહાર કરો, જાણે તમે ખૂબ પ્રસન્ન છો અને પછી થોડા સમય પછી તમને આપમેળે જ આ વાતોમાં આનંદ આવવા લાગશે. મહાન દાર્શનિક તેમજ મનોવૈજ્ઞાનિક વિલિયમે આ વાતને કંઈક આ પ્રકારે સ્પષ્ટ કરી હતી -

'આપણે વિચારીએ છીએ કે, આપણાં સારા-ખરાબ કામ આપણી ભાવનાઓનું અનુસરણ કરે છે, પરંતુ વાસ્તવિકતા તો એ છે કે, કાર્ય અને ભાવના સાથે-સાથે ચાલે છે અને કોઈપણ કામ પર નિયંત્રણ કરવાથી આપણે પોતાની ભાવનાને પણ નિયંત્રિત કરી શકીએ છીએ, કેમ ક કાર્યો પર નિયંત્રણ કરવું સરળ છે, જ્યારે કે ભાવનાઓને નિયંત્રણમાં રાખવી ખૂબ મુશ્કેલ હોય છે. તો વાત એકદમ સ્પષ્ટ છે કે, પ્રસન્ન રહેવા માટે આપણે આ પ્રકારે બોલવું તથા વ્યવહાર કરવો જોઈએ, જાણે આપણે ખૂબ પ્રસન્ન હોઈએ.'

આ પૂરા સંસારમાં બધાને પ્રસન્નતાની શોધ છે, પરંતુ એને પ્રાપ્ત કરવાનો ફક્ત એક જ રસ્તો છે, પોતાના વિચારોને નિયંત્રણણાં રાખીને પ્રસન્નતા પ્રાપ્ત કરવી. પ્રસન્નતા કોઈ બાહ્ય પરિસ્થિતિ માટે આશ્રિત નથી, તે તો આપણને ખુદ પોતાની અંદર જ શોધવી પડશે.

દુ:ખ-સુખ આ વાત પર આશ્રિત નથી કે, તમે શું છો કેવાં છો, ક્યાં રહો છો, શું કરો છો? એનો સંબંધ તો તમારી વિચારસરણીથી છે. ઉદાહરણ સ્વરૂપે, બે વ્યક્તિ એક જ ઑફિસમાં કામ કરે છે, પગાર પણ બરાબર મેળવે છે, પરંતુ એમનામાંથી એક અધિક સુખી હશે અને એક અધિક દુઃખી. કારણ? કેમ કે એમનો પરિસ્થિતિઓને જોવાનો દૃષ્ટિકોણ ભિન્ન હશે. ગરમ પ્રદેશોમાં તપતા તાપમાં ખેતરમાં કામ કરી રહેલો ગરીબ ખેડૂત પણ એટલો જ સુખી હોઈ શકે છે, જેટલો કે ન્યૂયૉર્ક, શિકાગો કે લૉસ ઍંજલિસની એરકંડિનશન ઑફિસમાં કામ કરવાવાળો કોઈ મોટો ઑફિસર. બસ શરત એ ખેડૂતની વિચારસરણી પણ સકારાત્મક હોય.

'કોઈપણ વસ્તુ સારી કે ખરાબ નથી હોતી, એને સારી કે ખરાબ તો આપણો દૃષ્ટિકોણ બનાવી દે છે.' એવું વિલિયમ શેક્સપિયરે કહ્યું હતું.

અબ્રાહમ લિંકનનો પણ મત હતો - 'મોટાભાગના લોકો એટલા જ પ્રસન્ન રહે છે, જેટલાં પ્રસન્ન તેઓ રહેવા ઇચ્છે છે.' અને આ કથન મારા માટે હકીકતમાં સત્ય બની ગયું, જ્યારે એકવાર હું ન્યૂયૉર્કમાં લીગ આઇલેન્ડ રેલરોડ સ્ટેશનની સીડીઓ ચઢી રહ્યો હતો અને મારી સામે જ ત્રીસ-ચાલીસ અપંગ બાળકો લાકડીઓની મદદથી સીડીઓ ચઢી રહ્યાં હતા, પરંતુ હું એ જોઈને હેરાન રહી ગયો કે, તેઓ બધા આનંદપૂર્વક મસ્તીના મૂડમાં ઉપર ચઢી રહ્યાં હતા,

કોઈ હતાશા કે ચિંતા વગર. આ વિશે મેં એમના ઇન્ચાર્જથી વાત કરી, તો એણે મને બતાવ્યું - 'પહેલીવાર જ્યારે કોઈ બાળકને એ જાણ ચાલે છે કે, હવે તે પૂરું જીવન લાકડીઓના સહારે જ ચાલી શકશે, તો એને ખૂબ આઘાત પહોંચે છે.' પરંતુ પછી ધીમે-ધીમે તે એનો જ પોતાનું ભાગ્ય સમજીને પરિસ્થિતિઓથી સમાધાન કરી લે છે અને પછી સામાન્ય જીવન જીવવા લાગી જાય છે.'

મારી ઇચ્છા થઈ કે, હું હૃદયથી એમનો આભાર વ્યક્ત કરું, એમને ઝૂકીને નમન કરું, કેમ કે એમણે મને એક એવો પાઠ શિખવાડ્યો, જેને હું ક્યારેય ભૂલી નહીં શકું. સૌથી વધારે કંટાળો ત્યારે આવે છે, જ્યારે તમારે ઑફિસના બંધ રૂમમાં એકલા કામ કરવું પડે તથા બીજા કર્મચારીઓથી વાતસુદ્ધાં કરવાનો અવસર ના મળી શકે. મેક્સિકોની સીનારો મારિયા ગાંજાલેજની નોકરી પણ એવી જ હતી. આથી બીજા કર્મચારીઓને હસી-મજાક કરતાં જોઈને એમને ખૂબ ઈર્ષ્યા થતી હતી. આથી બીજા કર્મચારીઓને હસી-મજાક કરતાં જોઈને એમને ખૂબ ઈર્ષ્યા થતી હતી. નોકરીના પ્રારંભિક દિવસોમાં હું એમની પાસેથી પસાર થતી, તો પોતાનું મુખ સંકોચવશ બીજી તરફ કરી લેતી હતી.

પરંતુ થોડાં દિવસો પછી એણે ખુદથી પૂછ્યું - 'મારિયા, શું તૂં ઇચ્છે છે કે, બીજી મહિલાઓ આવીને તારી અને મારી મિત્રતાનો હાથ વધારે? પરંતુ એવું ક્યારેય નથી થઈ શકતું. તારે તો ખુદ એમનાથી મળીને મિત્રતાની પહેલ કરવી પડશે.' આગલી વખતે તે એમના ટેબલની પાસે ગઈ તથા એમનાથી પૂછ્યું - 'હેલો, શું હાલચાલ છે તમારા?' તો એનો આરંભ પણ એ જ ક્ષણે થયો. ઉત્તરમાં સામેવાળી મહિલા પણ હસી અને પછી ધીમે-ધીમે મિત્રતાપૂર્ણ વાતાવરણ બની ગયું, પછી તો ધીમે-ધીમે લોકોથી એનો પરિચય વધવા લાગ્યો તથા મિત્રતા પણ થવા લાગી. હવે તો એને પોતાની નોકરી પણ આનંદદાયક લાગવા લાગી.

પ્રકાશક તથા નિબંધકાર અલ્બર્ટ હાવર્ડની આ બુદ્ધિમત્તાપૂર્વક સલાહને ધ્યાનથી વાંચો તથા વાંચીને એના પર અમલ પણ અવશ્ય કરો -

'બહાર જતાં સમયે પોતાની દાઢી અંદરની તરફ ખેંચી, માથાના ઉપરી ભાગને થોડો ઉપરની તરફ ખેંચી લો, પછી પોતાના ફેફસાંમાં અધિકથી અધિક હવા ખેંચી લો, સૂરજની રોશનીને પી જાઓ, મિત્રનું અભિનંદન હસીને કરો, દરેક વખત ખુલ્લા હૃદયથી હાથ મિલાવો. આ વાત પોતાના મસ્તિષ્કથી કાઢી દો કે, તમને ખોટા સમજવામાં આવશે. દુશ્મનો વિશે બિલ્કુલ પણ ના વિચારો. આ વાત નિશ્ચિત કરી લો કે, તમે શું કરવા ઇચ્છો છો? અને પછી કોઈ ભટકાવ વગર પોતાના લક્ષ્યની તરફ નિરંતર વધતાં જાઓ. પોતાના મસ્તિષ્કને હંમેશાં જ સારા કાર્યો તરફ કેન્દ્રિત કરો અને પછી જેમ-જેમ સમય વ્યતીત થતો જશે, તમને એ અનુભવ થશે કે, તમે પોતાની આશાઓની પૂર્તિ હેતુ અવચેતનના માધ્યમથી જરૂરી અવસર જળવાઈ રહે છે. ઠીક એ જ પ્રકારે, જે પ્રકારે મૂંગાનો કીડો લહેરોથી પોતાની જરૂરિયાત પ્રમાણે જરૂરી તત્ત્વ ગ્રહણ કરી લે છે. પોતાના મસ્તિષ્કમાં હંમેશાં જ એ ગંભીર, વિશિષ્ટ, યોગ્ય વ્યક્તિની તસ્વીર રાખો, જે તમે બનવા ઇચ્છો છો અને તમારો આ જ વિચાર પ્રત્યેક ક્ષણે તમને એ અમૂલ્ય તસ્વીરની નજીક લઈ જશે, તો સર્વશક્તિમાન સત્ય હોય છે. યોગ્ય માનસિક દૃષ્ટિકોણ તેમજ પ્રત્યેક લક્ષ્યને મેળવવા માટે જરૂરી છે સાહસ, પ્રામાણિકતા અને પ્રસન્નતા. સૌથી જરૂરી વાતો જ સાચા મનુષ્યને રચનાત્મક બનાવે છે.

જો મનુષ્યમાં ઇચ્છાશક્તિ હોય, તો તે બધું જ પ્રાપ્ત કરી શકે છે અને સાચા મનથી કરવામાં આવેલી પ્રાર્થના અવશ્ય પૂરી થાય છે. આપણું મન જેમ વિચારે છે, આપણે એવાં જ બની જઈએ છીએ. હવે પોતાની દાઢી અંદર લો, આપણે તો પરમપિતા પરમાત્માની અવિકસિત

અવસ્થા છીએ.'

ચીનના બધા દાર્શનિકોએ ખૂબ જ સમજદારીપૂર્ણ વાતો કરી છે. એમને સારી રીતે ખબર હતી કે, આ સંસાર કેવી રીતે ચાલે છે? એમની લખેલી આ કહેવતને આપણે પોતાના ઘરના મુખ્ય દ્વાર પર ચિપકાવી લેવી જોઈએ -'જે વ્યક્તિની પાસે હસતો ચહેરો હોય છે, એને દુકાન ખોલવાની ભૂલ બિલ્કુલ ના કરવી જોઈએ.'

તમારું સ્મિત, તમારી સારી ભાવનાની સંદેશવાહક હોય છે. તમારા સ્મિતથી એ બધી જિંદગીઓ પણ પ્રજ્જવલિત થઈ જાય છે, જેમની દૃષ્ટિ તમારા ચહેરા પર પડે છએ. તે વ્યક્તિ જે પ્રતિદિવસ, પ્રતિ સમય નાક-ભ્રમરો સંકોચતો, ઝુંઝલાતો, ચિડચિડીયા ચહેરાને જોતો હોય, તે જો એક પણ હસી રહેલા ચહેરાને જોઈ લે, તો એને ઘેરા વાદળોની વચ્ચેથી જોઈ રહેલા સૂર્યની જેમ પ્રતીત થાય છે. જ્યારે કોઈપણ વ્યક્તિ પોતાના ગ્રાહકો, પોતાની ટીચર, પોતાના બૉસ કે પછી પોતાના માતા-પિતાના કારણે દબાવ કે તણાવમાં હોય, એવા સમયમાં તમારું સ્મિત, એને એ વાત જ્ઞાત કરાવી શકે છે કે, નિરાશાથી સમસ્યાઓનું નિરાકરણ નથી નિકળતું. સ્મિત કહે છે કે, સંસાર રંગીનીઓથી ભરેલો પડ્યો છે.

હજુ થોડાં જ વર્ષો પહેલાં, ન્યૂયૉર્કના એક ડિપાર્ટમેન્ટલ સ્ટોરમાં મોટો દિવસ (ક્રિસમસ)ની ભીડને કારણે સેલ્સ ક્રાલ્ક ખૂબ દબાવમાં હતા, પછી આ સ્ટોરે પોતાની જાહેરાતના માધ્યમથી વાચકોને એ ફિલૉસોફી બતાવી.

ક્રિસમસના અવસર પર સ્મિતનું મોલ-

1. એનો ખર્ચ એક પૈસો પણ નથી થતો, અઢળક સંપત્તિ મળે છે.
2. જેમને આ મળે છે, તે તો માલામાલ થઈ જાય છે, પરંતુ જે એને આપે છે, તે પણ ગરીબ નથી થતાં.
3. આ એક ક્ષણમાં જ પ્રાપ્ત થઈ શકે છે, પરંતુ એનું સ્મરણ સ્થાયી હોય છે.
4. કોઈપણ એટલો ગરીબ નથી હોઈ શકતો, જે એનો લાભ ન ઉઠાવી શકે અને કોઈપણ એટલો અમીર નથી હોઈ શકતો, જે એના વગર જીવન જીવી શકે.
5. આ વેપારમાં સદ્ભાવના ભરે છે, ઘરને સુખથી ભરી દે છે અને આ સાચી મિત્રતાની ઓળખ છે.
6. આ નિરાશ વ્યક્તિઓ માટે આશાની એક કિરણ છે, થાકેલા લોગો માટે છાયાદાર વૃક્ષ છે, દુઃખીજનો માટે સૂર્યનો પ્રકાશ છે તથા દુઃખી લોકો માટે તો આ પ્રકૃતિનો સૌથી અણમોલ પુરસ્કાર છે.
7. પરંતુ એને તો ના ખરીદી શકાયછે અને ના તો કોઈ એને વેચવાવાળો છે. આ ભીખમાં પણ નથી મળતી, કેમ કે ત્યાં સુધી એનું કોઈ મોલ નથી, જ્યાં સુધી આ કોઈ બીજાની સાથે વહેંચવામાં ન આવે.
8. ક્રિસમસની અપાર ભીડમાં જો આપણાં સેલ્સમેન થોડાં વધારે જ થાકેલા હોય, તો કેમ ન તમે એમને સ્મિત આપીને થોડો એમનો થાક દૂર કરી દો.

હાસ્યની સૌથી અધિક જરૂર એ વ્યક્તિને હોય છે, જેની પાસે બીજાઓને આપવા માટે હાસ્ય બચ્યું જ નથી.

સિદ્ધાંત-૨



હંમેશાં હસતાં રહો.



3

જો તમે એ નથી કરી શકતા, તો તમે મુસીબતમાં છો

સન્ ૧૮૯૮માં રૉકલેન્ડ કાઉંટીમાં એક દુઃખદ ઘટના ઘટી. એક બાળકનું મૃત્યુ થઈ ગયું હતું તથા એના પાડાશો એની સ્મશાનયાત્રામાં જવાની તૈયારીમાં લાગ્યા હતા. બીજી તરફ જિમ ફાર્લે ઘોડાને બાધવા ઘુડશાળામાં ગયો હતો. ઠંડી અને ચુભવાવાળી હવાઓ ચાલી રહી હતી તથા જમીન બરફથી ઢંકાયેલો હતો. આ જ કારણે ઘોડાથી પણ કેટલાય દિવસોથી કામ પણ કરાવી શકાતું ન હતું અને જ્યારે તે પાણીની નાળીમાંથી નિકળ્યો, તો તે ખેલ-ખેલમાં વળ્યો, એને પોતાના બંને પગો હવામાં ઊંચા ઉઠાવીને જિમ ફાર્લેને જીવથી મારી નાખ્યો. તો આ પ્રકારે સ્ટોની પૉઇન્ટના એ અત્યંત નાના-એવા ગામમાં એક જ સપ્તાહમાં બે-બે સ્મશાન યાત્રાઓ નિકળી હતી. જિમ ફાર્લેની પાછળ બાળક હતા, એમની પત્ની અને એમના ત્રણ બાળકો તથા સાથે વીમાના કેટલાંક ડૉલર.

પિતાની મૃત્યુ પછી ફાર્લેનો સૌથી નાનો બેટો, જે દસ વર્ષનો હતો, તે ઈંટની ભટ્ટીમાં કામ કરવા લાગ્યો. તે માટીને પલાળીને એને સાંચાઓમાં ભરીને ઈંટનો આકાર આપતો હતો અને પછી સૂરજની તેજ રોશનીમાં સુકવવા માટે રાખી દેતો હતો. જિમ આ જ કારણે વધારે ભણી શક્યો ન હતો, પરંતુ એની વાસ્તવિક મિલનસાર પ્રવૃત્તિને કારણે જ બધા લોકો એને પસંદ કરતા હતા. પછી તે રાજનીતિમાં ચાલ્યો ગયો અને ત્યાં એણે લોકોના નામોને યાદ રાખવાની અસાધારણ પ્રતિભાને વિકસિત કર્યો.

આમ તો તે હાઈસ્કૂલ સુધી પણ પહોંચી શક્યો ન હતો, પરંતુ ૪૬ની આસપાસની ઉંમર સુધી એને ચાર કૉલેજોથી માનદ ડિગ્રીઓ મળી ચુકી હતી. પછી તે ડેમોક્રેટિક નેશનલ કમિટીનો ચેરમેન તથા પોસ્ટ માસ્ટર જનરલ ઑફ ધ યૂનાઇટેડ સ્ટેટ્સ બની ગયો.

એક ઇન્ટરવ્યૂ દરમિયાન મેં જિમ ફાર્લેથી મની સફળતાનું રહસ્ય જાણવા ઇચ્છ્યું, એમણે કહ્યું - 'અથાગ મહેનત'. મેં કહ્યું -'તમે મજાક કરી રહ્યાં છો.'

એના પર જિમ ફાર્લેએ મારાથી પૂછ્યું કે, પછી તમારી દૃષ્ટિમાં મારી સફળતાનું શું રહસ્ય છે? એના પર મેં જવાબ આપ્યો - 'મેં સાંભળ્યું છે કે, તમને ૧૦,૦૦૦થી વધુ લોકોના નામ સ્મરણ છે.'

એના પર જિમે જવાબ આપ્યો - 'ના, તમે ખોટું સાંભળ્યું છે. મને તો ૫૦,૦૦૦ લોકોના નામ સ્મરણ છે.'

નામ સ્મરણ રાખવાની આ જ દક્ષતાને કારણે ફાર્લેએ ફ્રેંકલિન ડી. રૂઝવેલ્ટને સન્ ૧૯૩૨માં વ્હાઈટ હાઉસ પહોંચી દીધા હતા, કેમ કે ફાર્લેએ ચૂંટણી અભિયાનમાં રૂઝવેલ્ટનો પ્રચાર કર્યો હતો.

જિમ ફાર્લેએ લોકોના નામ યાદ કરવાની આ કલા જિપ્સમ કંપનીના સેલ્સમેનના રૂપમાં યાત્રા

કરતાં સમયે તથા સ્ટોની પૉઈન્ટના ટાઉન ક્લાર્કના રૂપમાં કામ કરતાં-કરતાં વિકસિત કરી હતી. આરંભિક દિવસોમાં આ ટેકનીક એકદમ સરળ હતી. કોઈપણ નવા વ્યક્તિથી મુલાકાતના સમયે જિમ ફાર્લે એને એના નામ, એનું પારિવારિક વર્ણન, વેપાર તથા રાજનૈતિક વિચારો વગેરે વિશે જાણકારી પ્રાપ્ત કરી લેતો હતો, પછી તે એ બધી જાણકારીઓને તથા એ વ્યક્તિના ચહેરાને પોતાના મસ્તિષ્કમાં બેસાડી લેતો હતો અને હાથ મિલાવતાં એનાથી એના પરિવારને રાજી-ખુશી પૂછતો, ત્યાં સુધી કે એના બગીચા તથા એના પાલતૂ જાનવર વિશે પણ પૂછી લેતો હતો. એના આ જ ગુણને કારણે લોકો એને એટલો પસંદ કરતા હતા. રૂઝવેલ્ટના ચૂંટણી અભિયાનના મહીનાઓ પહેલાંથી જ જિમ ફાર્લેએ પ્રત્યેક દિવસ પશ્ચિમી તથા ઉત્તર-પશ્ચિમી રાજ્યોના અગણિત લોકોને પત્ર લખ્યા હતા. જગ્યા-જગ્યાએ જઈને એણે ચૂંટણી પ્રચાર કર્યો. તે જે પણ શહેરમાં જતો હતો, ત્યાં પર લંચ કે ડિનર પર લોકોથી મળતો હતો તથા એમનાથી ખુલ્લા દિલથી વાતો કરતો હતો અને પછી બીજા રાજ્ય તરફ વધી જતો હતો.

પોતાના પ્રાંતમાં પાછા આવીને તે પ્રત્યેક એ વ્યક્તિને પત્ર પણ લખતો હતો, જેનાથી તે મળ્યો હતો. આ યાદીમાં હજારો નામ હતા. એ બધા વ્યક્તિઓને જિમ પોતાના હાથથી પત્ર લખીને મોકલતો હતો અને એમને ખૂબ પ્રેમથી સંબોધિત કરતો હતો, જેમ કે - 'પ્રિય જૉન' અથવા 'પ્રિય બિલ' અને પછી નીચે લખતો હતો - 'તમારો જિમ.'

જિમ ફાર્લેએ આ પાઠ બાળપણથી જ શીખી લીધો હતો કે, સંસારમાં પ્રત્યેક વ્યક્તિને બીજાથી અધિક પોતાના નામમાં રુચી હોય છે. કોઈ બીજાના નામને સ્મરણ રાખીને એનું સરળતાથી ઉચ્ચારણ કરવું આત્મીયતાને દર્શાવે છે. કોઈના નામને ભૂલી જવું કે પછી ઉલટું-સીધું ઉચ્ચારણ કરવું, પરાયાપણાને દર્શાવે છે. ઉદાહરણ સ્વરૂપે મેં એક વાર પેરિસમાં એક પબ્લિક સ્પીકિંગ કોર્સનું આયોજન કર્યું અને એ શહેરમાં રહેવાવાળા બધા અમેરિકીવાસીઓને સૂચના-પત્ર મોકલ્યા હતા. ફ્રાંસીસી ટાઇપિસ્ટોની અંગ્રેજી અધિક સારી ન હતી, આથી એમણે અનેક નામોની સ્પેલિંગ ખોટી લખી દીધી હતી. ત્યારે પેરિસના એક મોટા અમેરિકન બેંકના સીનિયર મેનેજરે મને ફરિયાદી પત્ર લખી મોકલ્યો હતો, જેમાં એણે મને ખૂબ ઉલટી-સીધી સંભળાવી હતી.

આમ તો,જે નામોના ઉચ્ચારણ કઠિન હોય, એ નામોને યાદ રાખી શકવા મુશ્કેલ હોય છે. લોકો આ નામોની અથવા તો ઉપેક્ષા કરી દે છે અથવા પછી કોઈ ઉપનામથી બોલાવવા લાગે છે. સિડ લેવીને એક 'નિકોડેમસ પેપેડુલૉસ' નામના ગ્રાહકથી કેટલીય વાર મળવું પડ્યું હતું. મોટાભાગના લોકો તો એને 'નિક' કહીને બોલાવતા હતા, પરંતુ લેવીએ એ ગ્રાહકથી મળવા જવાથી પહેલાં એના નામનું યોગ્ય ઉચ્ચારણ કરવાનું શીખી લીધું. જ્યારે લેવીએ એનો અભિવાદન એ કહીને કર્યું - 'ગુડ આફ્ટરનૂન, મિસ્ટર નિકોડેમસ પેપેડુલૉસ,'તો તે હક્કો-બક્કો રહી ગયો. એના મુખથી તો અવાજ પણ નિકળી રહ્યો ન હતો, પરંતુ ત્યારે જ પોતાની આંખોમાં પ્રસન્નતાના આંસૂ લઈને તે બોલ્યો - 'મિ. લેવી, હું આ દેશમાં પંદર વર્ષોથી રહી રહ્યો છું, પરંતુ આજ સુધી કોઈએ પણ મને યોગ્ય નામથી નથી બોલાવ્યો.'

હવે ઍન્ડ્ર્યૂ કારનેગીની સફળતાનું રહસ્ય પણ જાણી લો. લોકો એમને સ્ટીલ કિંગ કહેતા હતા, પરંતુ સ્ટીલ વિશે એમની ખુદની જાણકારી અધિક ન હતી. એમની કંપનીના કેટલાય કર્મચારી એમનાથી અધિક સ્ટીલ વિશે જ્ઞાન રાખે છે.

પરંતુ કારનેગી લોક-વ્યવહારમાં ખૂબ પ્રવીણ હતા એ આ જ કારણે તેઓ આટલી સંપત્તિ કમાઈ શકતા. હતા. બાળપણથી જ એમનામાં આશ્ચર્યજનક સંગઠન શક્તિ હતી તથા નેતૃત્વની પ્રતિભા સ્પષ્ટ રીતે ઝળકતી હતી. દસ વર્ષની ઉંમર સુધી ઍન્ડ્રયૂ કારનેગી આ વાત

સમજી ગયા હતા કે, લોકોને પોતાના નામથી ખૂબ પ્રેમ હોય છે, પોતાનું નામ સાંભળતા જ તેઓ પોતાને મહત્ત્વપૂર્ણ સમજવા લાગે છે અને પોતાની આ જાણકારીનો ઉપયોગ એમણે લોકોથી સહાયતા પ્રાપ્ત કરવામાં કર્યો હતો.

એક ખૂબ જ રસપ્રદ ઘટના છે, જ્યારે ઍન્ડ્રયૂ કારનેગીએ બાળપણમાં નામને લઈને પ્રયોગ કર્યો હતો. બાળપણમાં જ્યારે તેઓ સ્કૉટલેન્ડમાં રહેતા હતા, તો એમણે એક માદા સસલાને ઉછેર્યું. થોડાં સમય પછી એમની પાસે નાના-નાના સસલાઓનો ઢગલો થઈ ગયો. હવે એમની પાસે એટલા પૈસા પણ ન હતા કે, તેઓ બધા સસલાંને ઉછેરી શકે. ત્યારે જ એમના મગજમાં એક અસરકારક વિચાર આવ્યો. એમણે પોતાના પાડોશના બધા બાળકોને બોલાવીને કહ્યું કે, જો તેઓ એના સસલાંને દાણા-પાણી આપશે,તો તેઓ એ સસલાઓના નામ એમના પર રાખી દેશે. આ યોજના તો ચમત્કાર કરી ગઈ અને એના પછી નામના મહત્ત્વને કારનેગીએ ક્યારેય પણ પોતાના મસ્તિષ્કથી ના કાઢ્યું.

આ ઘટનાના વર્ષો પછી, ઍન્ડ્રયૂ કારનેગીએ આ જ પ્રકારનો પ્રયોગ બિઝનેસમાં પણ કર્યો અને કરોડો ડૉલરના સ્વામી બની બેઠાં. ઉદાહરણ સ્વરૂપે, કારનેગી પેનસિલ્વેનિયા રેલરોડને સ્ટીલના પાટાઓ વેચવાના ઇચ્છુક હતા. એ સમયે જે. ઍડગર થૉમસન પેનસિલ્વેનિયા રેલરોડના પ્રેસીડેન્ટ હતા. આથી ઍન્ડ્રયૂ કારનેગીએ પિટ્સબર્ગમાં એક મોટી સ્ટીલ કંપનીને બનાવડાવીને એનું નામ 'ઍડગર થૉમસન સ્ટીલ વર્ક્સ' રાખી દીધું.

હવે તમે ખુદ જ આ પહેલીનો જવાબ આપી શકો છે કે, જ્યારે ઍડગર થૉમસનને પાટાઓની જરૂર પડશે, તો શું એમણે તે પાટાઓ સિયર્સથી અથવા પછી રોબકથી ખરીધા હશે? કદાચ નહીં. થૉમસને તે પાટાઓ નિશ્ચિત રૂપથી ઍડગર થૉમસન સ્ટીલ વર્ક્સથી જ ખરીધાં હતા. જ્યારે કારનેગી તથા જૉર્જ પુલમેન રેલરોડ સ્લીપિંગ કાર બિઝનેસમાં એક-બીજાના પ્રતિસ્પર્ધી બની ગયા હતા, તો એકવાર ફરી કારનેગીને પોતાનું બાળપણનો સસલાંવાળો પાઠ યાદ આવી ગયો હતો.

ઍન્ડ્રયૂ કારનેગીની સેન્ટ્ ટ્રાંસપોર્ટેશન કંપનીની પ્રતિસ્પર્ધા પુલમેનની કંપનીથી થઈ રહી હતી. બંને જ કંપનીઓ ઇચ્છતી હતી કે, તેઓ યૂનિયન પેસિફિક રેલરોડથી બિઝનેસ પ્રાપ્ત કરી શકે, આથી આ પ્રતિસ્પર્ધામાં બંને જકંપનીઓ નુકસાનની કગાર પર પહોંચી રહી હતી, પછી પુલમેન તથા કારનેગી બંને જ યૂનિયન પેસિફિકના બોર્ડ ઑફ ડાયરેક્ટર્સથી મળવા માટે ન્યૂયૉર્ક ગયા. અચાનક એક દિવસે એક હોટલની બહાર કારનેગીની મુલાકાત પુલમેનથી થઈ ગઈ, તો કારનેગીએ એમનાથી કહ્યું - 'ગુડ ઇવનિંગ, મિ. પુલમેન, શું તમે એવું નથી લાગતું કે, આપણે બંને જ ખુદને મૂર્ખ બનાવી રહ્યાં છીએ?'

ગુસ્સામાં ભરીને પુલમેને કહ્યું - 'આખરે તમારા કહેવાનો અર્થ શું છે?'

અને પછી કારનેગીએ પુલમેનની સામે પોતાના મનની વાત કહી. એમણે કહ્યું કે પ્રતિસ્પર્ધાના સ્થાન પર આપણે સહયોગની સાથે કામ કરવું જોઈએ, પછી એમણે આ વાત પર પણ પુલમેનનું ધ્યાન આકર્ષિત કર્યું કે, મળીને કામ કરવાથી બંનેને જ લાભ થશે. પુલમેને પણ કારનેગીની વાત પર ધ્યાન આપ્યું અને એમને પણ લાગ્યું કે, કારનેગી સત્ય કહી રહ્યાં છે. એમણે પૂછ્યું - 'તમે આ નવી કંપનીનું નામ શું રાખશો?' કારનેગીએ તુરંત જવાબ આપ્યો - 'સ્પષ્ટ વાત છે, પુલમેન પેલેસ કાર કંપની.'

પુલમેનનો ચહેરો તો કમળની જેમ ખીલી ઉઠ્યો. એમણે કારનેગીથી કહ્યું - 'તમે મારા રૂમમાં આવો, આ વિશે આપણે વિસ્તારપૂર્વક વાત કરીએ.' અને પછી આ ચર્ચાએ એક ઇતિહાસ

રચી દીધો.

બિઝનેસ સહયોગીઓ તથા મિત્રોના નામ સ્મરણ રાખવાની નીતિ ઍન્ડ્રયૂ કારનેગીના લીડરશિપના રહસ્યોમાંથી એક હતી. એમને પોતાની ફેક્ટરીના બધા કર્મચારીઓના નામ સ્મરણ હતા અને આ વાત પર એમને ખૂબ ગર્વ હતો. એમના અનુસાર, જ્યાં સુધી એમણે કંપનીની કમાન પોતાના હાથમાં રાખી હતી, ત્યાં સુધી એમની સ્ટીલ કંપનીમાં ક્યારેય પણ કોઈ હડતાળ કે આંદોલન થયાં ન હતા.

ટેક્સાસ કૉમર્શ બેંકશેયર્સના ચેરમેન બેન્ટન લવનું માનવું છે કે, કોઈપણ કૉર્પોરેશન જેટલું મોટું થતું જાય છે, તે એટલું જઅધિક ભાવશૂન્ય પણ થતું જાય છે. એને ભાવપૂર્ણ ત્યારે જ કરી શકાય છે, જ્યારે તમે લોકોના નામ યાદ રાખો. જે અધિકારી એ ફરિયાદ કરે છે કે, એની કંપનીમાં તો આટલા બધા લોકો કામ કરે છે, તે કયા-કયાનું નામ યાદ રાખે, તો તે નિશ્ચિત રૂપથી પોતાના વેપારનો એક જરૂરી ભાગ ભૂલી રહ્યો છે અથવા પછી તો તે ખાડામાં પડતો જઈ રહ્યો છે.

કૉરેન કર્શ કેલિફોર્નિયાના રાંચો પેલેસ વર્ડીસની ફ્લાઇટ ઍટેન્ડેન્ટ હતી. એમણે આ આદત વિકસિત કરી લીધી હતી કે, તે પોતાની કેબિનમાં બેઠાં-બેઠાં અધિકથી અધિક યાત્રીઓના નામ સ્મરણ રાખી શકે. તે એમની સેવા કરતાં સમયે એમને એમના નામથી બોલાવતી હતી, પછી તો લોકો જાણે એમના દીવાના થઈ ગયા અને દરેક સ્થાન પર એમની પ્રશંસાના પુલ બાંધવા લાગ્યા. એક યાત્રીએ તો ત્યાં સુધી લખી દીધું- 'થોડાં સમયથી હું ટી.ડબ્લ્યૂ.એ. ઍરલાઈનથી યાત્રા નથી કરી રહ્યો, પરંતુ હવે હું ટી.ડબ્લ્યૂ.એ.ને છોડીને બીજી કોઈ ઍરલાઇનથી યાત્રા કરવા વિશે વિચારી પણ નથી શકતો. તમારી ઍરલાઇનમાં યાત્રા કરતાં સમયે મને અનુભવ થાય છે કે, જાણે હું પોતાની વ્યક્તિગત ઍરલાઇનમાં જ યાત્રા કરી રહ્યો છું.'

લોકો પોતાના નામને તો પ્રત્યેક મૂલ્ય પર અમર રાખવા ઇચ્છે છે. આપણાં સમયના મહાન અભિમાની તથા કઠોર દિલ પી.ટી. બારનમ, જે પોતાના સમયના મહાન શોમેન પણ હતા, આથી પરેશાન હતા કે, એમના વંશને, એમના નામને આગળ ચલાવવા માટે એમનો કોઈ પુત્ર ન હતો, પછી એમણે પોતાની બેટીના બેટા સી.એચ. સીલેની સમક્ષ એ પ્રસ્તાવ રાખ્યો કે, જો તે પોતાનું નામ બદલીને 'બારનમ સીલે' રાખી લે, તો તે એને એના બદલામાં ૨૫૦૦૦ ડૉલર આપી દઈશું.

નામની મહત્તાનું એનાથી મોટું ઉદાહરણ બીજું શું હશે કે શતાબ્દીઓ પહેલાંથી જ ઉચ્ચ વર્ગના ધની લોકો, લેખકો, કલાકારો તથા સંગીતકારોને દિલ ખોલીને આર્થિક સહાયતા આથી આપતા આવી રહ્યાં છે, કેમ કે તેઓ ઇચ્છે છે કે, એમની રચનાઓ એમના નામ પર સમર્પિત હોય. આ જ હાલ પુસ્તકાલયો તથા સંગ્રહાલયોના પણ છે. એવા દાનીઓની ક્યારેય પણ કમી નથી રહી, જે આ સંસ્થાઓને ખૂબ ધન દાનસ્વરૂપ આપતા આવી રહ્યાં છે, માત્ર આથી કે એમનું નામ માનવતાના ઇતિહાસમાં અજર-અમર રહે. ન્યૂયૉર્કની પબ્લિક લાઇબ્રેરીમાં ઍસ્ટર તથા લેનૉક્સ કલેક્શન છે, તો મેટ્રોપૉલિટન મ્યૂઝિયમમાં બેન્જામિન ઑલ્ટમેન અને જે.પી. મૉરગનના બેશુમાર કલેક્શન છે. પ્રત્યેક ચર્ચમાં સુંદર કાચની બારીઓ પર એના દાનદાતાઓના નામ લખેલા હોય છે. મોટાભાગની વિશ્વવિધાલયોના,અનેક કૉલેજોના ભવનો પર એ દાનદાતાઓના નામ અંકિત હોય છે, જેમણે આ ભવનોના નિર્માણ હેતુ ખૂબ ધન દાનસ્વરૂપે આપ્યું છે.

જે લોકો બહાનું કરે છે કે, તેઓ અધિક નામોને સ્મરણ નથી રાખી શકતા, એમનામાંથી મોટાભાગના તો ફક્ત આથી નામોને ભૂલી જાય છે, કેમ કે તેઓ કોઈપણ નામને યાદ રાખવા

માટે ના તો પ્રયાસ કરે છે અને ના તો ચિત્ત એકાગ્ર કરે છે અને બહાનું એ બનાવી દે છે કે, વ્યસ્તતાના કારણે તેઓ મોટાભાગના નામ ભૂલી જાય છે, પરંતુ એમનામાંથી કોઈપણ ફ્રેંકલિન ડી. રૂઝવેલ્ટથી અધિક વ્યસ્ત તો નથી હોઈ શકતા. રૂઝવેલ્ટ તો સમય કાઢીને પોતાના મીકેનિકો સુધીના નામ યાદ રાખતા હતા.

આ વાતને સ્પષ્ટ કરવા માટે એક ઉદાહરણ પ્રસ્તુત છે- ક્રાઇસ્લર ઑર્ગેનાઈઝેશને મિસ્ટર રૂઝવેલ્ટ માટે એક વિશેષ પ્રકારની કારનું નિર્માણ કર્યું હતું, કેમ કે પગના લકવાને કારણે રૂઝવેલ્ટ કોઈ અન્ય પ્રકારની કારનો ઉપયોગ કરી શકતા ન હતા, પછી એક મીકેનિક તથા ડબ્લ્યૂ. એફ. ચેમ્બરલેન એ કારને પહોંચાડવા વ્હાઈટ હાઉસ સુધી ગયા. અહીંયા મારી પાસે ડબ્લ્યૂ.એફ. ચેમ્બરલેનનો એક પત્ર છે, જે એ દર્શાવે છે કે, મિ. રૂઝવેલ્ટ કેવાં હતા - 'મેં તો પ્રેસીડેન્ટ રૂઝવેલ્ટને ફક્ત એટલું શિખવાડ્યું કે, અસામાન્ય સાધનોવાળી આ કારને ચલાવી કેવી રીતે શકાય છે? પરંતુ એમણે તો મને એ શિખવાડી દીધું કે, લોકોના હૃદય કેવી રીતે જીતવામાં આવે, એમની સાથે કેવો વ્યવહાર કરવામાં આવે.'

મિ. ચેમ્બરલેન આગળ લખે છે - 'જ્યારે હું વ્હાઈટ હાઉસ પહોંચ્યો, તો મેં જોયું કે, પ્રેસીડેન્ટ ખૂબ જ પ્રસન્ન લાગી રહ્યાં હતા. એમણે મારું નામ લઈને મને બોલાવ્યો, મને ત્યાં ખૂબ સહજ અનુભવ થયો, કેમ કે તેઓ એ વસ્તુઓમાં ખૂબ રુચિ લઈ રહ્યાં હતા, જો હું એમના માટે લાવ્યો હતો. કારનું નિર્માણ એ પ્રકારે કરવામાં આવ્યું હતું કે, એને પૂરી રીતથી ફક્ત હાથોથી જ નિયંત્રિત કરી શકાય, પછી કારને જોવાવાળાઓની ત્યાં ભીડ એકત્રિત થઈ ગઈ, તો પ્રેસીડેન્ટે કહ્યું- 'મને તો આ ખૂબ જ શાનદાર લાગી રહી છે. મારે બસ એના એક બટનને સ્પર્શ કરવો છે અને પછી આ ચાલી પડે છે. આને કોઈના પ્રયાસ વગર ચલાવી શકાય છે. આ તો ખરેખર ખૂબ જ ઉત્કૃષ્ટ છે. હું નથી જાણતો કે, આ કેવી રીતે કામ કરે છે. મારું તો મન કરે છે કે, સમય મળવા પર હું એનો એક-એક પુરજો ખોલી-ખોલીને જોઉં.'

પછી જ્યારે રૂઝવેલ્ટના મિત્રો તેમજ સહયોગીઓએ કારની પ્રશંસા કરી, તો એમણે બધાની સામે મારાથી કહ્યું- 'મિ. ચેમ્બરલેન, મને ખબર છે કે, આ કારને બનાવવામાં તમે ખેબ જ પરિશ્રમ કર્યો છે, ખૂબ પ્રયાસ કર્યો છે. હું એના માટે દિલથી તમારી પ્રશંસા કરું છું. આ હકીકતમાં એક ઉત્કૃષ્ટ કાર છે, પછી એણે વારાફરતી રેડિયેટર,વિશેષ રિયર-વ્યૂ કાચ, વિશેષ સ્પૉટ લાઈટ, ઘડીયાળ, ડ્રાઈવરની સીટની બનાવટ, ડિગ્ગીમાંબનેલી વિશેષ સૂટકેસો વગેરે બધી વસ્તુઓની ભરપૂર પ્રશંસા કરી. એમણે એ પ્રત્યેક વસ્તુની પ્રશંસા કરી, જેને બનાવવામાં મેં મહેનત કરી હતી.'

પછી એમણે એક-એક કરીને કારની બધી વિશેષતાઓ તરફથી મિસિસ રૂઝવેલ્ટ, મિસ પર્કિંસ સેક્રેટરી ઑફ લેબર તથા પોતાની સચિવનું ધ્યાન આકર્ષિત કરાવ્યું. તેઓ વ્હાઈટ હાઉસના જૂના પોર્ટરને પણ એ કહીને તસ્વીરમાં લઈ આવ્યા, 'જોર્જ, તમે આ સૂટકેસોને સારી રીતે ધ્યાનથી રાખવા માટે આતુર દેખાઈ રહ્યા છો.'

જ્યારે ડ્રાઈવિંગ વિશે બધી વાતચીત સમાપ્ત થઈ ગઈ, તો પ્રેસીડેન્ટે મારી તરફ વળીને કહ્યું - 'ઠીક છે મિ. ચેમ્બરલેન, હું ફેડરલ રિઝર્વ બોર્ડે છેલ્લાં અડધા કલાકથી રાહ જોવડાવી રહ્યો છું. હવે મારે કામ પર પાછા જવું જોઈએ.'

વ્હાઈટ હાઉસમાં હું પોતાની સાથે એક મીકેનિકને પણ લઈ ગયો હતો. ત્યાં પહોંચવા પર મેં રૂઝવેલ્ટથી એનો પરિચય પણ કરાવ્યો, પરંતુ એની પ્રેસીડેન્ટનું નામ ફક્ત એક જ વાર સાંભળ્યું હતું. મીકેનિક થોડો શરમાળ પ્રકારનો યુવક હતો, આથી તે વધારે બોલી શક્યો ન હતો, પરંતુ વિદાય લેતાં સમયે પ્રેસીડેન્ટે મીકેનિકની તરફ જોઈને એનાથી હાથ મિલાવ્યો તથા એનું નામ

લઈને વૉશિંગટનમાં આવવા માટે એનો આભાર વ્યક્ત કર્યો. એમનો આભાર પણ પાયા વગરનો ન હતો, તે શબ્દ તો ક્ત્ય હતા, જેમ કે મેં અનુભવ કર્યો હતો.

ન્યૂયૉર્કથી પાછા ફર્યાના થોડાં દિવસો પછી મને પ્રેસીડેન્ટનો એક ફોટો મળ્યો, જેના પર એમના ઑટોગ્રાફ પણ હતા. એમણે એકવાર ફરી મારા પ્રયાસોની ભરપૂર પ્રશંસા કરી હતી. હું તો હજુ સુધી પણ સમજી નથી શક્યો કે, આટલું બધું કરવા માટે એમની પાસે સમય ક્યાંથી આવી ગયો હતો.

ફ્રેંકલિન ડી. રૂઝવેલ્ટ સારી રીતે જાણતા હતા કે, લોકોની સદ્ભાવના પ્રાપ્ત કરવાનો સૌથી સરળ તથા મહત્ત્વપૂર્ણ ઢંગ છે, લોકોના નામ સ્મરણ રાખવા તથા લોકોને એ અનુભવ કરાવવો કે, તે મહત્ત્વપૂર્ણ છે, પરંતુ એવા કેટલા લોકો છે, જે આ બધું કરી શકે છે. લોકો તો અમારાથી મળે છે, અમે થોડી વાર એમનાથી વાત કરીએ છીએ અને 'ગુડ બાય' કહીને એમનું નામ ભૂલી જઈએ છીએ.

હા, રાજનેતાઓને તો એ વાત પ્રારંભિક સમયમાં જ સમજમાં આવી જાય છે- 'કોઈપણ મતદાતાનું નામ સ્મરણ રાખવું એક મહત્ત્વપૂર્ણ રાજનીતિક કલા છે અને એને ભૂલી જવું હારવાની કળા છે.' નામ સ્મરણ કરવાી આ કળા રાજનીતિની સાથે-સાથે વેપારિક તથા સામાજિક સંબંધોમાં પણ ખૂબ લાભદાયક સાબિત થાય છે.

ફ્રાંસના મહાન સમ્રાટ નેપોલિયન તૃતીય, જે નેપોલિયન મહાનના ભત્રીજા હતા. એમનો મત હતો કે રાજકીય કર્તવ્યો છતાં એમને પોતાના સંપર્કમાં આવવાવાળા પ્રત્યેક વ્યક્તિના નામનું સ્મરણ રહેતું હતું. એમણે નામ સ્મરણ રાખવા માટે એક ખૂબ જ સરળ ટેકનીક શોધી હતી. જો તેઓ કોઈનું નામ ઠીકથી સાંભળી શક્તા ન હતા, તો કહેતા હતા, 'માફ કરજો! હું તમારું નામ ઠીકથી સાંભળી નથી શક્યો.' અને જો કોઈનું નામ થોડું મુશ્કેલ હોય, તો કહેતા હતા, 'એને લખો છો કેવી રીતે?' પછી પૂરી ચર્ચા દરમિયાન તેઓ એના નામને કેટલીય વાર દોહરાવતા હતા તથા એને માણસના હાવ-ભાવ તથા ચહેરાની સાથે જોડી લેતા હતા.

હવે જો સામેવાળો વ્યક્તિ થોડો વધારે જ મહત્ત્વપૂર્ણ હોય, તો તેઓ એના નામને યાદ રાખવા માટે વધારે પરિશ્રમ કરતાં હતા. જ્યારે પણ સમ્રાટ એકલા હતા, તો કાગળ પર એ નામને લખીને એની તરફ જોતાં હતા, એને સ્મરણ કરતાં હતા અને પછી સારી રીતે મસ્તિષ્કમાં બેસાડ્યા પછી એ કાગળના ટુકડાને ફાડી નાખતા હતા. આ ઢંગથી તેઓ કાનોની સાથે-સાથે અસ્ત્રોના પણ માધ્યમથી એ નામને યાદ રાખી શકતા હતા. હા, આ બધું કરવામાં પરિશ્રમ ખૂબ લાગે છે, પરંતુ જેમ ઇમર્સને કહ્યું છે - 'સારા મેનર્સ માટે નાના-મોટા ત્યાગ તો કરવા જ પડે છે.'

લોકોના નામોને સારી રીતે યાદ રાખીને એમનો પ્રયોગ કરવો ફક્ત રાજાઓ કે સફળ વ્યાવસાયિકો માટે જ લાભકારી સાબિત નથી થતું, પરંતુ પ્રત્યેક વ્યક્તિ માટે આ પ્રયોગ લાભદાયક હોય છે. ઇન્ડિયાનામાં જનરલ મોટર્સનો એક કર્મચારી કેન નૉટિંઘમ બહુધા કેફેટેરિયામાં બપોરનું ભોજન કરવા જતો હતો. એણે જોયું કે કાઉન્ટરની પાછળ ઊભેલી મહિલા બહુધા ક્રોધિત જ રહેતી હતી. તે લગભગ બે કલાકોથી સતત સેન્ડવિચ તૈયાર કરી રહી હતી તથા હું એના માટે ફક્ત અન્ય એક સેન્ડવિચ હતો. મેં એને બતાવ્યું કે, મારે શું જોઈતું હતું. એણે હેમને નાના ત્રાજવા પર તોલ્યું. એના પછી એ મહિલાએ મને લેટ્યૂસની એક પત્તી આપી, બટાટાની ચિપ્સ નાખી દીધી અને સેન્ડવિચ થમાવી દીધી.

બીજા દિવસે મારી સાથે ફરી એ જ થયું. એ જ મહિલા, એ જ સ્મિત, હું હસ્યો અને કહ્યું

-'હેલો યૂનિસ' અને પછી મેં એને બતાવ્યું કે, મારે શું જોઈતું હતું? આ વખતે તે ત્રાજવું ભૂલી ગઈ, એણે ઘણું બધું હેમ નાખ્યું, લેટ્યૂસની ત્રણ પત્તીઓ આપી અને બટાટાની એટલી બધી ચિપ્સ નાખી દીધી કે ચિપ્સ પ્લેટથી નીચે પડવાની નોબત આવી ગઈ હતી. અહીંયા પર ફરી ચાલી ગયો નામનો જાદૂ. હવે તો તમે ક્યારેય નહીં ભૂલો કે નામ જ તો તે જાદૂની લાકડી છે, જેનાથી આપણો જાદૂ સામેવાળા પર ચાલી જાય છે. નામ જ તો વ્યક્તિની અલગ ઓળખ હોય છે, એના વ્યક્તિત્વનું સાચું પ્રતીક છે. એનું વિશેષ નામ જ તો એને બીજાઓથી અલગ કરે છે. જ્યારે આપણે કોઈનું નામ લઈને, કોઈ વ્યક્તિથી કોઈ કામ કરવા માટે કહીએ છીએ, તો એ વ્યક્તિ માટે પણ તે કામ કરવું મહત્ત્વ રાખે છે. હવે ભલે નોકર હોય કે એક્ઝિક્યૂટિવ...નામ રૂપી જાદુઈ લાકડી સમાન રૂપથી અસરદાર હોય છે.

સિદ્ધાંત-૩

હંમેશાં યાદ રાખો, કોઈ મનુષ્યનું નામ એને એની ઓળખ આપે છે, એ જ એના માટે સૌથી મહત્ત્વપૂર્ણ તથા આનંદદાયક શબ્દ હોય છે.

★ ★ ★

4

સફળ વક્તા બનવાનો સરળ ઉપાય

હજુ થોડાં જ દિવસો પહેલાં મને એક બ્રિજ પાર્ટીમાં જવાની તક મળી. મને બ્રિજ રમવાનું આવડતું ન હતું અને એ પાર્ટીમાં એક મહિલા પણ મારા જેવી જ હતી, જેને બ્રિજ રમવાનું આવડતું ન હતું. એને કોઈના દ્વારા એ જાણ થઈ ગઈ હતી કે, લૉવેલ થૉમસના રેડિયોના સંસારમાં જવાથી પૂર્વ હું એમનો મેનેજર હતો અને હું એમના સહયોગીના રૂપમાં યૂરોપમાં ખૂબ સારી રીતે ફરી ચુક્યો છું. આથી એ મહિલાએ મારાથી કહ્યું- 'મિસ્ટર કારનેગી, હું ઇચ્છું છું કે, તમે બતાવો કે તમે કયા-કયા સ્થાનોનો આનંદ ઉઠાવ્યો છે અને તમે યૂરોપના કેટલાં દર્શનીય સ્થળો જોયા છે?'

પછી અમે સોફા પર બેસી ગયા, તો એ મહિલાએ મને બતાવ્યું કે, તે હમણાં-હમણાં પોતાના પતિની સાથે આફ્રીકાની યાત્રા કરીને પરત ફરી છે. મેં કહ્યું- 'અરે, વાહ! આફ્રીકામાં ખૂબ જ આનંદદાયક અનુભવ રહ્યો હશે તમારો. હું તો હંમેશાંથી જ આફ્રીકા ફરવા ઇચ્છું છું, પરંતુ ચોવીસ કલાક અલ્જિયર્સમાં રોકાવા સિવાય મને આફ્રીકા ફરવાની વધારે તક નથી મળી શકી. હકીકતમાં તમે ખૂબ ભાગ્યશાળી છો, જે તમને આટલા રોમાંચક સ્થાને જોવાની તક મળી. કૃપા કરીને તમે મને પોતાના અનુભવ અવશ્ય બતાવો.'

એના પછી તો તે મહિલા સતત ચાલીસ-પચાસ મિનિટો સુધી બોલતી રહી. એણે મારાથી એકવાર પણ એ પૂછવાનો પ્રયાસ ન કર્યો કે, હું ક્યાં-ક્યાં ગયો હતો અથવા મેં શું-શું જોયું હતું? તે મારી યાત્રા વિશે બિલ્કુલ પણ રુચિ રાખતી ન હતી. તે તો બસ, એક સારા શ્રોતાની શોધમાં હતી, જે એના અહંને શાંત કરી શકે. જેટલાં પૈસા એણે ખર્ચ કર્યા હતા, તે પૈસા તે એ જ પ્રકારે તો મેળવવા ઇચ્છતી હતી.

કેટલાંક લોકોને તો આ વ્યવહાર અસામાન્ય લાગે છે, પરંતુ મોટાભાગના લોકો આવા જ હોય છે.

એકવાર હું ન્યૂયૉર્કના એક પ્રકાશક દ્વારા આપવામાં આવેલી ડિનર પાર્ટીમાં એક બૉટનિસ્ટથી મળ્યો હતો. એનાથી પહેલાં હું ક્યારેય પણ કોઈ વિજ્ઞાનીથી મળ્યો ન હતો, પરંતુ હવે મને એમની વાતો રુચિકર લાગી રહી હતી. તેઓ મને ઝાડ-છોડ, ફૂલો-પાંદડાઓ વિશે નવી-નવી જાણકારીઓ આપી રહ્યાં હતા. એમણે મને ઇનડોર ગાર્ડન વિકસિત કરવાના બધા નવા-નવા ઢંગ બતાવ્યા. હું પૂરા મનથી એમની વાત સાંભળતો રહ્યો. મારા ઘરમાં પણ એક નાનકડો બગીચો હતો. એ વનસ્પતિ વિજ્ઞાનીએ મને એ પણ બતાવ્યું કે, હું કયા પ્રકારે પોતાની સમસ્યાઓનું નિરાકરણ કરી શકું છું. એ ડિનર પાર્ટીમાં ડઝનો લોકો ઉપસ્થિત હતા, પરંતુ મેં સામાજિકતાના બધા નિયમોને તોડીને, બધાને અનદેખ્યા કરીને ફક્ત એ વનસ્પતિ વિજ્ઞાનીથી જ વાત કરી હતી.

જ્યારે રાત ઘણી થઈ ગઈ, તો મેં બધાથી વિદાય લીધી. મારા ચાલ્યા જવા પર તે વનસ્પતિ વિજ્ઞાની, મેજબાનની પાસે જઈને મારી પ્રશંસાના પુલ બાંધવા લાગ્યો. એણે મને 'પ્રેરક વ્યક્તિત્વવાળું' તથા 'ખૂબ રોચક વક્તા' પણ કહ્યું, પરંતુ મેં તો એનાથી વધારે વાતો પણ ન કરી હતી, છતાં પણ એણે મને રોચક વક્તા કહી દીધો. જો હું ઇચ્છતો પણ, તો પણ વનસ્પતિઓ વિશે હું કશું પણ બોલી શકતો ન હતો. હા, મેં એની વાતોને ધ્યાનપૂર્વક સાંભળી હતી, કેમ કે મને એની વાતોમાં રસ હતો અને એમને એ વાતનો અનુભવ થઈ ગયો હતો. તેઓ મને પોતાના વિશે બતાવીને આનંદનો અનુભવ કરી રહ્યાં હતા. આ પ્રકારે કોઈની વાત સાંભળવી, અપ્રત્યક્ષ રૂપથી એની પ્રશંસા કરવી જ છે. 'સ્ટ્રેન્જર્સ ઇન લવ' પુસ્તકમાં જેક વુડફોર્ડે લખ્યું છે- 'મોટાભાગના મનુષ્ય મન લગાવીને સાંભળવાી ચાપલૂસીને ખૂબ પસંદ કરે છે.' હું તો મન લગાવીને સાંભળવાથી પણ બે પગ આગળ નિકળી ચુક્યો હતો. હું એમની દિલ ખોલીને પ્રશંસા કરી રહ્યો હતો, મુક્તકંઠથી એમની પ્રશંસા કરી રહ્યો હતો.

મેં એમને એ પણ બતાવી દીધું કે, મને એમની ચર્ચામાં આનંદની સાથે-સાથે ઘણું બધું શીખવાનું પણ મળ્યું. કાશ, મારી પાસે પણ એમના જેવું જ્ઞાન હોત! મેં એમને બતાવ્યું કે, હું એમનાથી ફરીથી મળવા ઇચ્છીશ અને મેં મળી પણ લીધું, તો આ પ્રકારે એમણે મને એક સારો વક્તા માની લીધો, જ્યારે કે હું તો ફક્ત એક સારો શ્રોતા હતો, જે એમને ચર્ચા કરવા માટે પૂરાં મનથી પ્રોત્સાહિત કરી રહ્યો હતો.

ભૂતપૂર્વ હાર્વર્ડ પ્રેસીડેન્ટ ચાર્લ્સ ઇલિયટે સફળ બિઝનેસ મુલાકાતનું રહસ્ય બતાવ્યું હતું - 'કોઈપણ સફળ બિઝનેસ ચર્ચાનું રહસ્ય ફક્ત એટલું જ છે, જે તમારાથી વાતો કરી રહ્યું છે, એના પર સંપૂર્ણ રીતે ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું જરૂરી છે. આ જ તો સૌથી મોટી ચાપલૂસી હોય છે. ખુદ ઇલિયટ ખૂબ સારા શ્રોતા હતા.' અમેરિકાના મહાન નવલકથાકાર હેનરી જેમ્સે પોતાના સંસ્કરણમાં કહ્યું છે - ડૉક્ટર ઇલિયટના લોકોની વાતોને રુચિ લઈને સાંભળવું ફક્ત મૌન ન હતું, બલ્કે તે તો એક પ્રકારની ગતિવિધિ હતી. સીધા ટટ્ટાર બેસી જતાં, હાથોને બાંધીને ખોળામાં રાખી લેવા તથા પોતાના અંગૂઠાઓને એક-બીજા પર લપેટવા સિવાય એમના શરીરમાં કોઈ અન્ય ગતિવિધિ થતી ન હતી. તેઓ વક્તાની વાતો કાનની સાથે-સાથે આંખોથી પણ સાંભળતા હતા. તેઓ પોતાના મસ્તિષ્કથી સાંભળતા હતા તથા સામેવાળાના બોલતા સમયે વિચારતા હતા કે, તમારે આ વાત કેમ કહેવી પડી. મુલાકાતના અંતમાં એમનાથી વાત કરવાવાળો વ્યક્તિ એ મહેસૂસ કરતો હતો કે, સામેવાળાએ એનીવાત ધ્યાનપૂર્વક સાંભળી છે.

આ કળાને શીખવા માટે જરૂરી નથી કે, તમે હાર્વર્ડમાં ચાર વર્ષનું પ્રશિક્ષણ લો. આ તો વ્યવહારિકતાથી આવે છે. આપણે બધા એવા કેટલાય ડિપાર્ટમેન્ટલ સ્ટોર માલિકોને જાણીએ છીએ, જે મોંઘી-મોંઘી દુકાનો ખરીદીને સસ્તામાં સામાન વેચે છે, સજાવટ પર પૂરું ધ્યાન આપે છે, જાહેરાતોમાં હજારો ડૉલર ખર્ચ કર છે અને પછી સેલ્સમેનોને નોકરી પર રાખે છે, પરંતુ તે સેલ્સમેન જ સારા શ્રોતા નથી હોતા, આથી ગ્રાહકોની વાતને વચ્ચે જ કાપે છે, એમનાથી પગ-માથા વગરની વાતો કરે છે, એમના મનમાં એટલી ચિઢ પેદા કરી દે છે કે, તેઓ સ્ટોરથી ભાગી જવા માટે વિવશ થઈ જાય છે.

શિકાગોના એક પ્રસિદ્ધ ડિપાર્ટમેન્ટલ સ્ટોરે પોતાની સેલ્સગર્લના કારણથી જ એક એવા ગ્રાહકને ગુમાવી દીધો, જે પ્રતિવર્ષ ત્યાંથી હજારો ડૉલરનો સામાન ખરીદતી હતી. આ મહિલા ગ્રાહક, જેમનું નામ મિસિસ હેનેરિટા ડગલસ હતું, એણે એક કોટ સ્પેશ્યલ સેલથી ખરીધો હતો. ઘર આવવા પર એમણે જોયું કે, કોટની કેટલીક સિલાઈ નિકળેલી હતી. એમણે આગલા દિવસે સ્ટોરમાં જઈને એ સેલ્સગર્લથી તે કોટ બદલવાનો અનુરોધ કર્યો, પરંતુ સેલ્સગર્લે તો બે

ટૂક વાત કહી દીધી- 'તમે આને સેલમાં ખરીધો છે અને સેલનો માલ અમે ના તો બદલીએ છીએ અને ના તો પાછો લઈએ છીએ. હવે તમે એનું કંઈપણ કરો, અમારી કોઈ જવાબદારી નથી.'

'પંરતુ આ વાત તો પહેલાંથી જ ખરાબ સામાન હતો.' ડગલસે કહ્યું.

'એ વાતથી અમને કોઈ ફરક નથી પડતો, તમે વ્યર્થ વિવાદ ન કરો તો સારું છું.' સેલ્સગર્લ બોલી.

મિસિસ ડગલસનો ગુસ્સો સાતમા આકાશ પર પહોંચી ગયો. તેઓ પગ પછાડીને સ્ટોરથી નિકળી જ રહી હતી, કે ત્યારે જ ડિપાર્ટમેન્ટલ સ્ટોરનો મેનેજર ત્યાં આવી ગયો, જે સ્થાયી ગ્રાહક હોવાને કારણે મિસિસ ડગલસને સારી રીતે જાણતો હતો. મિસિસ ડગલસે પોતાની પૂરી વાત એ મેનેજરને બતાવી દીધી.

મેનેજરે પૂરું વિવરણ ધ્યાનપૂર્વક સાંભળ્યું તથા કોટની પણ પૂરી તપાસ કરી અને પછી બોલ્યો - 'અમે સીઝનના અંતમાં પોતાનો સામાન વેચીને સમાપ્ત કરીએ છીએ, આથી સ્પેશ્યલ સેલનો સામાન ના તો બદલાય છે અને ના તો પાછો થાય છે, પરંતુ આ કોટ તો દોષપૂર્ણ છે, આથી તમે ઇચ્છો, તો અમે એની સિલાઈ ઠીક કરાવી શકીએ છીએ અથવા પછી તમે ઇચ્છો, તો પોતાના પૈસા પણ પાછા લઈ શકો છો.'

સેલ્સમેન અને મેનેજરના વ્યવહારમાં જમીન-આકાશનું અંતર હતું. એ દિવસે જો મેનેજર ઠીક સમય પર ન આવ્યો હોત, તો એ સ્ટોરે એક સ્થાયી ગ્રાહક ગુમાવી દીધો હોત. સારો શ્રોતા ફક્ત વેપારમાં જ સફળ નથી હોતો, ઘર પર પણ આ ગુણ ખૂબ કામ આવે છે. ન્યૂયૉર્કની મિલી ઍમ્પોસિટોનો એ સ્વભાવ હતો કે, જ્યારે પણ એમના બાળક કોઈ વાત કહેતા હતા, તો તેઓ એ વાતને ધ્યાનથી સાંભળતી હતી. એક દિવસે સાંજે તેઓ પોતાના પુત્ર રૉબર્ટની સાથે બગીચામાં બેઠી હતી. ત્યારે જ અચાનક રૉબર્ટ બોલ્યો - 'માં, મને ખબર છે કે, તમે મને ખૂબ જ પ્રેમ કરો છો.'

મિસિસ ઍમ્પોસિટોને આ સાંભળીને ખૂબ જ સારું લાગ્યું તથા તેઓ કહેવા લાગી - 'હા! બેટા, હું તમને ખૂબ જ પ્રેમ કરું છું પરંતુ આજે આ વાત તારા મસ્તિષ્કમાં અચાનક કેવી રીતે આવી ગઈ?'

રૉબર્ટે ઉત્તર આપ્યો- 'માં, આથી, કેમ કે તમે મારી વાત ખૂબ ધ્યાનથી સાંભળો છો. જ્યારે પણ હું કહું છું, તો તમે પોતાનું બધું કામ છોડીને મારી વાતો સાંભળવા આવી જાઓ છો.'

'૧ ચુપ્પી ૧૦૦ને હરાવે' આ વાત અહીં જ તો લાગૂ થાય છે. મોટામાં મોટા નિંદક પણ ધૈર્યવાન, શાંત તથા સહાનુભૂતિપૂર્વક શ્રોતાની સામે નરમ પડી જાય છે. એક સારો શ્રોતા એ જ તો છે, જે એ સમયે ચુપ્પી સાધીને રહે, જ્યારે ક્રોધિત આલોચક ઝેરીલા કોબ્રાની જેમ પોતાની ફેણથી શરીરનો બધું ઝેર ઓકી રહ્યો હોય. ઉદાહરણ સ્વરૂપે, ન્યૂયૉર્ક ટેલીફોન કંપનીને એકવાર એવા ગ્રાહકથી નિપટવાનું હતું, જે હંમેશાં જ ગ્રાહક સેવા પ્રતિનિધિઓને સારું-ખોટું કહેતો રહેતો હતો. તે ખૂબ ધમકીઓ આપતો હતો કે, તે ફોનને એના મૂળમાંથી ઉખાડીને ફેંકી દેશે. કેટલાય ટેલીફોન બિલ ના ચૂકવ્યા, કેમ કે એની દૃષ્ટિમાં તે ખોટા હતા. અનેક અખબારોમાં એના વિરોધમાં પત્ર લખી નાખ્યા. ત્યાં સુધી કે, એણે ટેલીફોન કંપનીની વિરુદ્ધ અદાલતમાં કેટલાય કેસ પણ દાખલ કરી દીધા હતા.

અંતમાં કંપનીએ પોતાના સૌથી યોગ્ય ટ્રબલશૂટર, એટલે ગુણી શ્રોતાને આ ગ્રાહકની મુલાકાત લેવા માટે મોકલ્યો. એ ટ્રબલશૂટરે શાંતચિત્તથી એ ગ્રાકની પૂરી વાત સાંભળી. વચ્ચે-

વચ્ચે હા, હા, કહીને ગ્રાહક પ્રતિ પોતાની સંમતિ પ્રદર્શિત કરતો રહ્યો.

ટ્રબલશૂટરે પોતાના આ અનુભવને અમારા ક્લાસમાં આ રીતે બતાવ્યો- 'ગ્રાહકે લગભગ ત્રણ કલાક સુધી પોતાની ભડાશ કાઢી અને હું ચુપચાપ સાંભળતો રહ્યો. હું એનાથી ચાર વાર મળ્યો તથા ચોથી મીટિંગથી પહેલાં હું એ સંગઠનનો ચાર્ટર મેમ્બર બની ચુક્યો હતો, જેને એણે પ્રારંભ કર્યો હતો. 'ટેલીફોન સબ્સક્રાઇબર્સ પ્રોટેક્ટિવ ઍસોસિએશન'નો હું હજુ પણ સદસ્ય છું અથવા પછી એમ કહો કે, હું જ દુનિયાનો એકમાત્ર સદસ્ય છું.'

આ મુલાકાતોમાં હું એની પ્રત્યેક વાતને ધ્યાનપૂર્વક સાંભળતો હતો અને એનાથી સહાનુભૂતિ પણ પ્રદર્શિત કરતો હતો. સંભવતઃ એનાથી પહેલાં કોઈએ પણ એની વાતોને આટલી ધ્યાનથી સાંભળી ન હતી. આથી હવે તે મારો મિત્ર બની ચુક્યો હતો. મેં પોતાના આવવાનું પ્રયોજન એને પહેલી, બીજી કે ત્રીજી મીટિંગમાં ન બતાવીને ચોથી મીટિંગમાં બતાવ્યું. એના પછી એણે પોતાના બધા બિલોની ચૂકવણી કરી દીધી તથા બધા કેસ પણ કોર્ટમાંથી પાછા લઈ લીધા.

નિઃસંદેહ આ સજ્જન ખુદને ધર્મયોદ્ધા માનતા હતા, જે માનવધિકારોની રક્ષા હેતુ લડી રહ્યાં હતા, પરંતુ હકીકતમાં તો આ લડાઈ મહત્ત્વ કરી હતી. બૂમો પાડીને, વિરોધ કરીને, ફરિયાદ કરીને, પોતાને મહત્ત્વપૂર્ણ પ્રમાણિત કરતાં હતા, પરંતુ જેવો જ ટેલીફોન કંપનીનો પ્રતિનિધિ એમને મહત્ત્વ આપવા લાગ્યો, એમની ફરિયાદો છૂ-મંતર થઈ ગઈ.

વર્ષો પહેલાંની વાત છે, એક ક્રોધિત ગ્રાહક સવારે-સવારે ડેટમર બૂલન કંપનીના સંસ્થાપક જૂલિયન એફ. ડેટમરની ઑફિસમાં આવી પહોંચ્યો. મિ. ડેટમરે જ મને બતાવ્યું - 'આ ગ્રાહકની પાસે અમારા કેટલાંક પૈસા ઉધાર હતા, પરંતુ ગ્રાહક એ માનવા તૈયાર જ ન હતો. અમારા ક્રેડિટ ડિપાર્ટમેન્ટે ચુકવણી કરવા માટે વારંવાર પત્ર લખ્યા. જ્યારે અનેક પત્ર એની પાસે પહોંચી ગયા, તો એક વાર તે પોતાના સૂટકેસ ઉઠાવીને શિકાગો આવી પહોંચતો. ભડભડાતો મારી ઑફિસમાં પહોંચ્યો અને કહેવા લાગ્યો- 'હવે તે કોઈ પણ બિલ નહીં ચુકવે અને ના તો ભવિષ્યમાં ક્યારેય પણ એક પૈસાનો સામાન એમની કંપનીથી ખરીદશે.'

એની વાતોને મેં ધૈર્યપૂર્વક સાંભળી. મન તો મારું પણ થઈ રહ્યું હતું કે, એની ખોટી વાત પર એને વચ્ચે ટોકી દઉં, પણ મને ખબર હતી કે, આ નીતિ ખોટી હશે. આથી મેં એને મનનો બધો ગુસ્સો કાઢવાની તક આપી. જ્યારે એનો ગુસ્સો થોડો શાંત થઈ ગયો અને તે સાંભળવાની સ્થિતિમાં આવી ગયો, તો મેં એનાથી શાંતિપૂર્ણ રીતથી કહ્યું - 'હું તમારો હૃદયથી આભારી છું કે, તમે શિકાગો આવીને અમને પૂરી સમસ્યાથી અવગત કરાવ્યા. જો અમારા ક્રેડિટ વિભાગને કારણે તમને કોઈ પરેશાનીનો સામનો કરવો પડ્યો છે, તો એનાથી અન્ય પણ કેટલાય ગ્રાહકોને કષ્ટ પહોંચી શકે છે, અને આ અમારા બિઝનેસના હિતમાં નથી. મારો વિશ્વાસ કરો કે હું પણ તમારી જ રીતે પૂરી વાત જાણવા માટે ઉત્સુક છું.'

આ સાંભળીને એને ખૂબ જ આશ્ચર્ય થયું. એણે તો વિચાર્યું પણ ન તું કે, એની સાથે આવો વ્યવહાર કરવામાં આવશે. તે થોડો નિરાશ પણ હતો, કેમ કે તે મને આટલી દૂરથી ખરી-ખોટી સંભળાવવા માટે આવ્યો હતો અને એક હું હતો, જે એનાથી વિવાદ કર્યા વગર એનો આભાર વ્યક્ત કરી રહ્યો હતો. મેં એને વિશ્વાસ અપાવ્યો કે, અમે પોતાના ઉધાર ખાતામાંથી એનું નામ કાપી દઈશું, કેમ કે અમારે તો ઘણાં બધા એકાઉન્ટ જોવાના હોય છે, આથી અમે ખોટા પણ હોઈ શકીએ છીએ, જ્યારે કે એને તો ફક્ત એક જ એકાઉન્ટ જોવાનું હોય છે, આથી એના ખોટા હોવાની સંભાવના બિલ્કુલ પણ નથી.

પછી મેં એને બતાવ્યું કે, હું, એની ભાવનાઓનું સન્માન કરું છું. જો હું પણ તમારી જગ્યાએ

હોત, તો મારો પણ આવો જ વ્યવહાર હોત. મેં તો એને કેટલાય બીજા વૂલન સ્ટોર્સના નામ બતાવી દીધા, કેમ કે હવે તે અમારી સાથે બિઝનેસ ડીલિંગ કરવા નથી ઇચ્છતો.

એનાથી પહેલાં જ્યારે પણ તે ગ્રાહક શિકાગો આવતો હતો, તો અમે બપોરનો લંચ સાથે જ ખાતા હતા, આથી આ વખતે મેં એને લંચ માટે આમંત્રિત કર્યો. એણે ખૂબ જ મનથી મારો આગ્રહ સ્વીકાર કરી લીધો, પરંતુ ચમત્કાર તો ત્યારે થયો, જ્યારે લંચ પછી એણે મને પહેલાંથી પણ મોટો ઑર્ડર આપી દીધો. હવે તે ખૂબ સારા મૂડમાં લાગી રહ્યો હતો, કેમ કે તે પણ સારાનો જવાબ સારાથી જ આપવા ઇચ્છતો હતો. ઘેર પાછા ફરીને એણે ઠંડા મસ્તિષ્કથી પોતાના બધા ઍકાઉન્ટ્સ જોયાં, તો એને એક એવું બિલ મળી ગયું, જેની ચૂકવણી એણે કરી ન હતી, પછી એણે માફી માંગતા અમને ચેકથી ચૂકવણી કરી દીધી. એના પછી તો તે મારો એટલો દીવાનો થઈ ગયો કે, પોતાનો પુત્ર પેદા થવા પર એણે એનું મીડલ નેમ 'ડેટમેર' રાખ્યું તથા જીવનભર તે કંપનીનો ગ્રાહક તથા મારો મિત્ર બની રહ્યો.

વર્ષો પહેલાંની વાત છે, જ્યારે એક નિર્ધન ડચ અપ્રવાસી બાળક પોતાના પરિવારની આર્થિક મદદ કરવા માટે સ્કૂલ પછી એક બેકરી શૉપની બારીઓ ધોવાનું કામ કરતો હતો. એના સિવાય તે રસ્તા પર ડોલ લઈને ફરતો હતો, જેથી કોલસાની ગાડીઓથી ગટરમાં પડેલા કોલસાના ટુકડાઓને વીણી શકે. આ ઍડવર્ડ બૉક નામનો બાળક ફક્ત છ વર્ષો સુધી જ સ્કૂલ જઈ શક્યો હતો, પરંતુ પછી તે અમેરિકી પત્રકારિતાના ઇતિહાસમાં સૌથી કુશળ મેગેઝીન સંપાદકોમાંથી એક બની ગયો. આવો ચમત્કાર કેવી રીતે થઈ ગયો? આ તો એક લાંબી વાર્તા છે, પરંતુ એનો આરંભ ક્યાંથી, કયા પ્રકારે થયો, એ વાતને સંક્ષેપમાં બતાવી શકાય છે. આ અધ્યાયમાં આપવામાં આવેલી હકીકતોનો ઉપયોગ કરવાથી એમને પ્રથમ આવસર મળ્યો હતો.

૧૩ વર્ષની આયુમાં જ ઍડવર્ડ બૉકે શાળાકીય અભ્યાસને નમસ્કાર કહી દીધો હતો અને વેસ્ટર્ન યૂનિયનમાં ઑફિસ બૉય બની ગયા, પરંત શિક્ષણનું મહત્ત્વ હંમેશાં જ એમના મસ્તિષ્કમાં ફરતું રહેતું હતું. એમણે ખુદને શિક્ષિત કરવા વિશે વિચાર્યું. પોતાની યાત્રાઓના પૈસા બચાવ્યા, કેટલાય દિવસો સુધી ભૂખ્યા રહ્યા, જેથી તેઓ અમેરિકી જીવનચરિત્રોની ઍનસાઇક્લોપીડિયા ખરીદી શકે, પછી એમણે પ્રસિદ્ધ વ્યક્તિઓને પત્ર લખ્યા કે, તેઓ પોતાનું બાળપણ એમની સાથે વહેંચવાની કૃપા કરે. બૉક એક કુશળ શ્રોતા હતા. એમણે પોતાના વિશે ન બતાવીને મહાન વ્યક્તિઓથી એમના જીવન વિશે બતાવવાનો અનુરોધ કર્યો હતો. જનરલ જેમ્સ ઍ. ગારફીલ્ડને પત્ર લખ્યો, જે એ સમયે પ્રેસીડેન્ટ પદ માટે અભિયાન ચલાવી રહ્યાં હતા. એમને પણ પત્ર લખીનેબૉકે પૂછ્યું કે, શું એ સત્ય છે કે, તેઓ નહર પર ટો બોય હતા. ગારફીલ્ડે બૉકના પત્રનો ઉત્તર પણ આપ્યો, પછી બૉકે જનરલ ગ્રાંટથી એકવિશેષ યુદ્ધ વિશે જાણવા ઇચ્છ્યું, તો ગ્રાંટે એના માટે એક માનચિત્ર તૈયાર કર્યું તથા આ ૧૪ વર્ષીય બાળકને રાત્રે ભોજન પર આમંત્રિત કર્યો અને આખી સાંજ એનાથી અનેક પાસાઓ પર વાત કરતાં રહ્યાં.

અને પછી તો વેસ્ટર્ન યૂનિયનનો આ મેસેન્જર બૉય દેશના તમામ પ્રસિદ્ધ વ્યક્તિઓથી પત્ર વ્યવહાર કરવા લાગ્યો, જેમાં રાલ્ફ વૉલ્ડો ઇમર્સન, લાંગફેલો, ઓલિવર વેન્ડેલ, હોમ્સ, મિસિજ અબ્રાહમ લિંકન, જનરલ શેરમેન, લુઈસામાં ઍલ્કૉટ તથા જેફરસન ડેવિસ સામેલ હતા. તે તો પત્ર વ્યવહારની સાથે-સાથે એમનાથી મળવા એમના ઘેર પણ જતા હતા અને પ્રત્યેક સદસ્ય એનું સ્વાગત કરતો હતો. આ અનુભવે એને આત્મવિશ્વાસથીભરી દીધો. આ પ્રસિદ્ધ તેમજ મહત્ત્વપૂર્ણ હસ્તીઓએ એનામાં એ મહત્ત્વાકાંક્ષા ભરી દીધી હતી, જેણે એના જીવનને જ બદલી નાખ્યું હતું અને આ બધું એ જ સિદ્ધાંતોથી શક્ય થઈ શક્યું હતું.

આઈજેક એફ. માર્કોસન નામના પત્રકારે પણ અગણિત પ્રસિદ્ધ વ્યક્તિઓના ઇન્ટરવ્યૂ લીધા છે. એમનો મત હતો કે, અનેક લોકો પોતાનો સારો પ્રભાવ ફક્ત આથી નથી છોડી શકતા, કેમ કે તેઓ બીજાની વાત ધ્યાનથી સાંભળતા જ નથી. તે તો બસ એ જ વિચારતા રહે છે કે, એમને શું બોલવું છે, આથી મના કાન પૂરી રીતે ખુલ્લા નથી રહેતા. મહત્ત્વપૂર્ણ વ્યક્તિઓનું માનવું છે કે, સારા શ્રોતાને વક્તાથી વધારે પસંદ કરવામાં આવે છે, પરંતુ સાંભળવાની કળા અને કોઈપણ કલાથી અધિક દુર્લભ છે.

સારા શ્રોતાઓને મહત્ત્વપૂર્ણ લોકો જ પસંદ નથી કરતાં, બલ્કે તે તો સામાન્ય લોકો દ્વારા પણ ખૂબ પ્રશંસા મેળવે છે. 'રીડર્સ ડાઇજેટ'એ એક વાર એક લેખ દ્વાર પણ છાપ્યું હતું - 'જ્યારે લોકોને પોતાના મનની વાત બહાર લાવવા માટે શ્રોતાઓની જરૂર હોય છે, તો તેઓ ડૉક્ટરને બોલાવી લે છે.'

ગૃહયુદ્ધના દુઃખદાયી સમયમાં અબ્રાહમ લિંકને સ્ટિંગફીલ્ડના પોતાના એક મિત્રને પત્ર લખીને વૉશિંગટન બોલાવી મોકલ્યો. તે એ દોસ્તની સાથે કેટલીક સમસ્યાઓ પર વિચાર-વિમર્શ કરવા ઇચ્છતો હતો. જેવો જ તે મિત્ર વ્હાઈટ હાઉસ પહોંચ્યો, લિંકન કલાકો સુધી એ દોસ્તની સામે દાસોને મુક્ત કરવાના કાનૂન બનાવવાના પરિણામો પર બોલતા રહ્યાં. તેઓ દાસ પ્રથાને સમાપ્ત કરવાના લાભ તથા હાનિઓ વિશે વાતો કરતાં રહ્યા, લિંકને પત્ર વાંચીને સંભળાવ્યા, લેખ વાંચ્યા. કેટલાંક પત્રોમાં લિંકનની આલોચના કરવામાં આવી હતી, કેમ કે તેઓ હજુ સુધી દાસોને મુક્ત કરી શક્યા ન હતા અને અનેક પત્રોમાં આ આલોચના કરવામાં આવી હતી કે, તેઓ દાસોને મુક્ત કેમ કરવા ઇચ્છતા હતા? કલાકો સુધી બોલ્યા પછી લિંકને પોતાના એ મિત્રથી હાથ મિલાવ્યો, ગુડનાઇટ કર્યું તથા એના વિચાર પૂછ્યા વગર, એને ઇલિનૉય માટે રવાના કરી દીધો હતો, છતાં પણ એવું કરવાથી લિંકનના વિચારોને યોગ્ય દિશા મળી ગઈ હતી અને તેઓ સાચા ઢંગથી વિચારી શક્યા હતા. એવું લાગતું હતું કે, લિંકનને સલાહની નહીં બલ્કે એક સારા, સહાનુભૂતિપૂર્ણ શ્રોતાની જરૂર હતી, જેની સામે તેઓ ખુલીને વાત કરી શકે. આપણે પણ તો મુશ્કેલીમાં એવા જ લાગીએ છીએ કે કોઈ એવું હોય, જે આપણી વાતો ધ્યાનપૂર્વક સાંભળી શકે. અસંતુષ્ટ કર્મચારીઓ, ક્રોધિત ગ્રાહક, જિદ્દી બાળક, આહત મિત્ર બધા એ જ ઇચ્છે છે.

સિગમંડ ફ્રાયડનું નામ આધુનિક સમયના સૌથી કુશળ શ્રોતાઓમાં સામેલ છે. એકવાર એક વ્યક્તિ ફ્રાયડથી મળ્યો અને પોતાની સમસ્યા એમની સામે રાખી. એમના સાંભળવાની રીત વિશે એ વ્યક્તિનું કહેવું હતું - 'એનાથી મારી ઉપર એટલો ઊંડો પ્રભાવ પડ્યો કે, હું ક્યારેય પણ નથી ભૂલી શકતો. એમના જેવાં ગુણ મેં કોઈ બીજા વ્યક્તિમાં નથી જોયા. મેં કોઈ અન્યને સામેવાળા માણસ પર આટલું ધ્યાન આપતા નથી જોયો. એનાથી આત્માની ઊંડાઈને વેધતી દૃષ્ટિ જેવી કોઈ વાત નથી. એમની આંખો કોમળ તેમજ દયાળું છે. અવાજ એવો, જેમ મોતી ટપકી રહ્યાં હોય. એમની મુદ્રાઓ ખૂબ ઓછી છે, પરંતુ એમને મારી તરફ જેટલું ધ્યાન આપ્યું, મારી વાતોની જેટલી પ્રશંસા કરી, તે ખરેખર અદ્વિતીય તથા અસામાન્ય છે. તમે વિચારી પણ નથી શકતા કે, આ પ્રકારે સાંભળવાનો અર્થ શું હોય છે?'

કેટલાંક લોકો એવો હાય છે, જેમને જોતાં જ દરેક કોઈ પોતાનું મુખ ફેરવી લે છે, પીઠ પાછળ એની મજાક ઉડાવે છે, એનાથી નફરત કરે છે, કેમ કે તે વ્યક્તિ અધિક વાર સુધી કોઈની વાત નથી સાંભળી શકતો. એનો પ્રયાસ તો એ જ હોય છે કે, સામેવાળાની વાત વચ્ચે જ કાપીને પોતાની વાત કહેવાનું શરૂ કરી દે.

શું તમે આ પ્રકારના લોકોને જાણો છો? આપણામાંથી પ્રત્યેક જ એવા વ્યક્તિના સંપર્કમાં

જરૂર આવ્યા હશે. એવા વ્યક્તિને લોકો બોરિંગ મનુષ્ય કહે છે, જે પોતાના જ અહમ્માં જ ચૂર રહે છે તથા ખુદને જ બ્રહ્માંડનું કેન્દ્ર બનાવવા ઇચ્છે છે. અન્ય એક સત્ય એ પણ છે કે, જે લોકો ફક્ત પોતાના વિશે જ વાતો કરે છે, તેઓ વિચારે પણ ફક્ત પોતાના વિશે જ છે, આથી કોલંબિયા યૂનિવર્સિટીના પ્રેસીડેન્ટ ડી. નિકોલસ મરે બટલેએ એવા લોકોના વિષયમાં કહ્યું છે - 'જે લોકો ફક્ત પોતાના જ વિશે વિચારે છે, તેઓ ખરાબ રીતે અશિક્ષિત હોય છે. ભલે તે કેટલી પણ ડિગ્રીઓ કેમ પ્રાપ્ત ન કરી લે, રહે તો તે અભણ જ.'

હવે જો તમે સારા વક્તા બનવા ઇચ્છો છો, તો પહેલાં સારા શ્રોતા બનવાનું શીખી લો. ખુદને રસપ્રદ બનાવવા માટે સામેવાળામાં પણ રસ લો. એવા પ્રશ્ન કરો, જે સામેવાળાને મનોરંજક લાગે. એના વિશે, એની સિદ્ધિઓ વિશે એનાથી પૂછો.

આ વાત હંમેશાં યાદ રાખો કે, જેટલી રુચિ લોકોને તમારામાં અથવા તમારી સમસ્યાઓમાં છે, એનાથી સો ગણી અધિક રુચિ ખુદમાં તથા પોતાની સમસ્યાઓમાં પણ છે. ચીનમાં દુષ્કાળથી મરવાવાળા અગણિત લોકોની એમને એટલી ચિંતા નથી, જેટલી કે પોતાના દાંતના સામાન્ય દુઃખાવાની. આફ્રીકામાં ચાલીસ ભૂકંપોથી અધિક દુઃખ એમને પોતાની ગરદનની પીડામાં થાય છે. તો આગલી વાર ચર્ચાનો વિષય સાંભળતા સમયે આ વાત અવશ્ય ધ્યાન રાખો.

સિદ્ધાંત-૪

> **કુશળ તેમજ સહાનુભૂતિ શ્રોતા બનો.**
> **સામેવાળાને ખુદના વિશે**
> **બતાવવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવાનું શીખો.**

★ ★ ★

5

લોકોમાં રુચિ વધારો

કદાચ જ કોઈ વ્યક્તિ એવો હોય, જે થિયોડોર રૂઝવેલ્ટથી મળ્યાં પછી એમના જ્ઞાનના અપાર ભંડારથી ચમત્કૃત ન થયો હોય. મળવાવાળો ભલે સામાન્ય એવો કાઉબૉય હોય કે પછી ન્યૂયૉર્કનો પ્રસિદ્ધ કૂટનીતિજ્ઞ કે કોઈ સફળ રાજનેતા. રૂઝવેલ્ટને સારી રીતે ખબર હતી કે કોનાથી, શું અને કેવી રીતે કહેવાનું છે, પરંતુ તેઓ આ બધું કેવી રીતે જાણતા હતા? ઉત્તર સ્પષ્ટ છે. જ્યારે પણ રૂઝવેલ્ટને કોઈથી મળવાનું થતું, તો તેઓ એક રાત પહેલાં એ વિષય પર અભ્યાસ કરીને આગંતુકની રુચિ વિશે જાણી લેતા હતા.

પરંતુ રૂઝવેલ્ટ એવું કેમ કરતાં હતા? તે આથી, કેમ કે તેઓ જાણતા હતા કે, કોઈ પણ માણસના મન સુધી પહોંચવા માટે પહેલાં એના પસંદગીના વિષયો પર વાતો કરવી જરૂરી છે. યેલમાં અંગ્રેજી સાહિત્યના પ્રોફેસર તથા પ્રસિદ્ધ નિબંધકાર પ્રોફેસર વિલિયમ લ્યૉન ફેલ્પ્સે આ પાઠ ખૂબ ઓછી ઉંમરમાં જ શીખી લીધો હતો.

પોતાના એક નિબંધ, 'હ્યૂમન નેચર'માં ફેલ્પ્સે લખ્યું છે - 'જ્યારે હું આઠ વર્ષનો હતો, તો હું પોતાની કાકી લિબ્બી લિંસ્લેના ઘર પર સ્ટ્રેટફોર્ડમાં રજાઓ મનાવવા ગયો હતો. એક સાંજે એક આધેડ વ્યક્તિ મારી કાકીથી મળવા આવ્યો તથા એમનાથી થોડીવાર વાતો કર્યા પછી તે મારી તરફ ધ્યાનથી જોવા લાગ્યો. એ સમયે નાવો વિશે હું ખૂબ જ જિજ્ઞાસુ હતો તથા એઆગંતુકે સારા પ્રકારથી આ વિષય પર ચર્ચા કરી, તો મને ખૂબ આનંદ આવ્યો. એના ચાલ્યા ગયા પછી, મેં એ વ્યક્તિની ખૂબ પ્રશંસા કરી, તો મારી કાકીએ બતાવ્યું કે તે ન્યૂયૉર્કનો વકીલ હતો અને નાવોમાં તો એની બિલ્કુલ પણ રૂચિ ન હતી, પરંતુ એણે મને નાવો વિશે કેમ વાત કરી?'

કાકી બોલી- 'કેમ કે તે વ્યક્તિ ખૂબ સભ્ય તથા ચતુર હતો. એને ખબર હતી કે, તારી નાવોમાં ખૂબ રુચિ છે આથી એણે તારી રુચિનું ધ્યાન રાખીને આ વિશે વાત કરી હતી, એણે તો તારા માટે ખુદને રોચક બનાવ્યો હતો. આથી તને તે માણસ એટલો સારો લાગ્યો હતો.'

વિલિયમ લ્યૉન ફેલ્પ્સ આગળ કહે છે - 'હું પોતાની કાકીની તે વાત ક્યારેય ના ભૂલ્યો.'

આ અધ્યાયને ળખતાં સમયે મારી સામે ઍડવર્ડ એલ. કૈલિફની એક ચિઠ્ઠી રાખેલી છે, જેમાં એમણે લખ્યું છે - 'એકવાર મને સહાયતાની જરૂર હતી. એક વિશાળ સ્કાઉટ જંબૂરી યૂરોપ જવાની હતી અને હું ઇચ્છતો હતોકે, અમેરિકાના એક મોટા કોર્પોરેશનના પ્રેસીડેન્ટ, મારા એક બાળકને યાત્રા પર મોકલવાનો ખર્ચ વહન કરે. એને તમે સૌભાગ્ય કહી લો, કે એમનાથી મળવા જવાથી ઠીક પહેલાં મેં સાભળ્યું હતું કે, એમણે એક ૧૦,૦૦૦૦૦ ડૉલરનો ચેક કાપ્યો હતો, જે કેન્સલ થઈ ગયા પછી એણે કાચમાં જડાવીને રાખી લીધો હતો.

ઑફિસમાં પ્રવેશ કરતાં જ મેં સૌથી પહેલાં એમનાથી ૧૦,૦૦૦૦૦ ડૉલરના ચેક વિશે પૂછ્યું, મેં એમનાથી કહ્યું કે, 'મેં આજ સુધી આટલી મોટી રકમનો ચેક કાપતા કોઈને પણ નથી જોયા અને હું આ વાત પોતાના મિત્રો તથા પરિવારવાળાઓને બતાવવા ઇચ્છું છું કે, મેં પોતાની

આંખોથી ૧૦,૦૦૦૦૦ ડૉલરનો ચેક જોયો છે.' આ સાંભળીને તો તે પ્રસન્નતાપૂર્વક મને ચેક બતાવવા માટે તૈયાર થઈ ગયા, પછી મેં એમનાથી પૂછ્યું - 'આ ચેક કેમ અને કયા પ્રકારથી કાપવામાં આવ્યો?'

મિસ્ટર કેલિફે ખૂબ ચતુરાઈનો પરિચય આપતાં આરંભમાં બૉય સ્કાઉટ્સ કે યૂરોપની જંબૂરી કે પોતાની ઇચ્છા વિશએ કોઈપણ વાત કરી ન હતી. તે તો એ વસ્તુમાં રુચિ લઈ રહ્યાં હતા, જેમાં સામેવાળાની રુચિ હતી. એનું પરિણામ એ થયું કે, થોડીવાર પ્રેસીડેન્ટ ખુદ પૂછવા લાગ્યા - 'સારું, તમે મારાથી કેમ મળવા ઇચ્છતા હતા?'

મિસ્ટર કેલિફે આગળ બતાવ્યું - 'મેં જેવી જ એમની સામે પોતાની પૂરી વાત ખોલી, તો એમણે તરત જ મારો આગ્રહ સ્વીકાર કરી લીધો. મેં જેટલું માગ્યું હતું, એમણે એનાથી પણ અધિક આપ્યું. મેં તો ફક્ત એક બાળકને યૂરોપ જવાનો ખર્ચ માંગ્યો હતો, પરંતુ એમણે તો મારા પાંચ બાળકો અને મને પણ યૂરોપ મોકલવાની વ્યવસ્થા કરી દીધી હતી. એમણે સાથે અમને એક હજાર ડૉલરનો ક્રેડિટ લેટર પણ આપી દીધો અને બધાને યૂરોપમાં રોકાવાના સાત દિવસોનો ખર્ચ પણ આપી દીધો.' પોતાની કંપનીના બ્રાન્ચ પ્રેસીડેન્ટને પત્ર લખીને એમણે અમારી સુખ-સુવિધાઓનું ધ્યાન રાખવાનું પણ કહ્યું. એમણે અમને પેરિસની સહેલ કરાવી. ત્યારથી એમણે કેટલાય ગરીબ યુવકોને નોકરી પણ આપી છે, અને તેઓ હજુ પણ અમારા સમૂહમાં સક્રિય છે.

પરંતુ મને ખબર છે કે, જો મેં એમની રુચિનું ધ્યાન ન રાખ્યું હોત, તો પોતાની વાત મનાવવા મારે માટે ખુબ મુશ્કેલ હોત. આ તકનીકની મહત્તા વેપારમાં કેટલી છે, એના માટે ડુવરનૉય એન્ડ સન્સના હેનરી જી. ડુવરનૉયની વાર્તા સાંભળીએ છીએ, જેમની ન્યૂયૉર્કમાં હોલસેલની બેન્કિંગ ફર્મ હતી.

મિ. ડુવરનૉય ન્યૂયૉર્કની એક હોટલને પોતાની બ્રેડ સપ્લાય કરવા માટે ચાર વર્ષોથી પ્રયાસ કરી રહ્યાં હતા. તેઓ પ્રતિ સપ્તાહ મેનેજરથી મળવા પણ જતા હતા. તેઓ એ બધા સામાજિક સમારોહમાં પણ જતા હતા, જેમાં મેનેજર જતો હતો. મિ. ડુવરનૉયે તો એ હોટલમાં એક રૃમ પણ ભાડા પર લઈ લીધો હતો, જેથી તે મેનેજરના સંપર્કમાં રહે, પરંતુ છતાં પણ વાત બનતી નજરે આવતી ન હતી.

મિસ્ટર ડુવરનૉયે આગળ કહ્યું -'પછી મેં પોતાનો ઢંગ બદલવાનો નિશ્ચય કર્યો. મેં એ મેનેજરની રુચિ વિશે જાણ લગાવવાનો પ્રયાસ કર્યો. પછી મેં જાણ કરી કે, તે મેનેજર અમેરિકાની હોટલ એક્ઝીક્યૂટિવની એક સોસાયટીથી સંબંધ રાખે છે,જેનું નામ 'હોટલ ગ્રીટર્સ ઑફ અમેરિકા' છે. અમે એને લઈને એટલા ઉત્સાહિત હતા કે, તે આ સંગઠનનો પ્રેસીડેન્ટ બની ગયો. એના સંમેલન જ્યાં ક્યાંય પણ થતાં હતા, તે એની પ્રત્યેક બેઠકમાં ભાગ લેવાજતો હતો.

એની આ રુચિને જાણીને મેં આગલી મુલાકાતમાં એની પાસે જતાં જ ગ્રીટર્સ સંસ્થા વિશે વાતો કરવાની શરૃ કરી દીધઈ અને આ સાંભળીને તે ખૂબ સારો અનુભવ કરવા લાગ્યો.. તે ખૂબ વાર સુધી ગ્રીટર્સ સંસ્થા વિશે મારાથી વાતો કરતો રહ્યો અને એના અવાજમાં વિચિત્ર ઉત્સાહ હતો. મને તો લાગતું હતું કે, તે સંસ્થા એના માટે સમય વ્યતીત કરવાનું સાધન-માત્ર ન હતી, બલ્કે તે સંસ્થા તો એના જીવનનો મુખ્ય ભાગ હતી, બલ્કે તે સંસ્થા તો એના જીવનનો મુખ્ય ભાગ હતી. એની ઑફિસથી બહાર નિકળવા પર એણે મને આ સંસ્થાની સદસ્યતા 'વેચી' દીધી હતી.

આ મુલાકાતમાં મેં પોતાની બ્રેડનો ઉલ્લેખસુદ્ધાં ન કર્યો હતો, પરંતુ થોડાં દિવસો પછી એ

હોટલના સ્ટીવર્ડે મને ફોન કરીને કહ્યું કે- હું પોતાની બ્રેડના સેમ્પલ તથા કિંમતો લઈને પહોંચી જઉં. સ્ટીવર્ડે ફોન પર કહ્યું - 'માલિક તમારાથી ખૂબ પ્રભાવિત છે. મને તો સમજમાં જ આવતું નથી કે, તમે એમના પર શું જાદૂ કરી દીધો છે?'

હવે જરા વિચારો. જે વ્યક્તિની સાથે વેપાર કરવા માટે હું ચાર વર્ષોથી ભટકી રહ્યો હતો, તે આજે મને બોલાવી રહ્યો હતો, પરંતુ હું આજે પણ એની પાછળ જ ચક્કર કાપતો રહ્યો હોત, જો મેં એ મેનેજરની રુચિની જાણ ન લગાવી હોત.

મેરીલેન્ડમાં હેજર્સટાઉના ઍડવર્ડ ઈ. હેરીમેને સેનાની નોકરી પૂરી કર્યા પછી મેરીલેન્ડની સુંદર કમ્બરલેન્ડ વેલીમાં રહેવાનો નિશ્ચય ર્યો,પરંતુ એ ક્ષેત્રમાં ખૂબ ઓછી નોકરીઓ ઉપલબ્ધ હતી. ખૂબ જ તપાસ પછી જાણ ચાલી કે, એક સનકી વેપારી એર.જે. ફેકહાઉજર એ ક્ષેત્રની અનેક કંપનીઓનો સ્વામી હતો અને અનેક કંપનીઓ એના નિયંત્રણમાં હતી. આ વેપારીએ ગરીબીથી અમીરી સુધી પહોંચવામાં ખૂબ લાંબી યાત્રા નક્કી કરી હતી. નોકરી શોધવાવાળાઓ માટે એમના સુધી પહોંચવું સરળ ન હતું. મિ. હેરીમેન ખુદ બતાવે છે -

'ઘણાં બધા વ્યક્તિઓ સાથેમુલાકાત કર્યા પછી મને જાણ ચાલી કે, એની સૌથી વધારે દિલચસ્પી ધન અનસત્તા પ્રાપ્ત કરવામાં હતી. એના એક સમર્પિત અને કઠોર સેક્રેટરી પણ રાખી હતી, જેના કારણે એનાથી મળવું ખૂબ મુશ્કેલ હતું, પછી મેં એ સેક્રેટરીની રુચિઓ તથા લક્ષ્યોની તપાસ કરી લીધી અને પછી તો હું ઍપોઇન્ટમેન્ટ લીધા વગર સેક્રેટરીથી મળવા પહોંચી ગયો. તે સેક્રેટરી તો જાણે ફેકહાઉજરની પડછાયો હતી, પરંતુ જ્યારે મેં એને બતાવ્યું કે, મારી પાસે મિ. ફેકહાઉજર માટે એક ખૂબ સારો પ્રસ્તાવ છે, જે આર્થિક તથા રાજનીતિક સફળતામાં બદલાઈ શકે છે, તો તે ખૂબ ઉત્સાહિત થઈ ગઈ. મેં એને એ પણ જાણ કરાવી દીધી કે, એનું પણ ફેકહાઉજરની સફળતામાં ખૂબ મોટું યોગદાન છે. એના પછી તો મિ. ફેકહાઉજરથી મારી મીટિંગ તત્કાળ નિશ્ચિત કરાવી દીધી.

એની ભવ્ય ઑફિસમાં ઘુસવાથી પહેલાં જ મેં વિચારી લીધું હતું કે, હું સીધો-સીધો નોકરીની વાત નહીં કરું. તે એક શાનદાર ખુરશી પર બેઠો હતો અને મારા પર વરસી પડ્યો - 'તમે મારાથી શું વાત કરવા ઇચ્છો છો?' મેં જવાબ આપ્યો - 'મિ. ફેકહાઉજર, મને વિશ્વાસ છે કે, હું તમારા માટે પૈસા કમાઈ શકું છું.' આ સાંભળીને તો તે એકદમથી ઊઠ્યો અને મને પણ એક શાનદાર ખુરશી પર બેસવાનું નિમંત્રણ આપી દીધું, પછી મેં પોતાના વિચારોને સ્પષ્ટ-સ્પષ્ટ વિસ્તારપૂર્વક એની સામે પ્રસ્તુત કર્યા. આ વિચારોને ક્રિયાન્વિત કરવા માટે મેં પોતાની બધી યોગ્યતાઓનું વર્ણન કર્યું અને એ પણ બતાવ્યું કે, કયા પ્રકારથી એમનાથી એની વ્યક્તિગત સફળતા તથા વેપારની સફળતામાં વૃદ્ધિ થઈ શકે છે. એમણે તુરંત જ મને નોકરી આપી દીધી અને હવે તો વીસ વર્ષથી પણ વધાર થઈ ચુક્યા છે, મને એમના વેપારનું અંગ બનાવે. એનાથી અમને બંનેને જ ખૂબ લાભ પહોંચ્યો છે.

આ પ્રકારે એ તો નિશ્ચિત છે કે, સામેવાળા વ્યક્તિની રુચિઓ અનસાર વાતો કરવાથી બંને પક્ષોને જ લાભ થાય છે. કર્મચારી સંપ્રેષણના ક્ષેત્રના વિશેષજ્ઞ હૉવર્ડ જેટ હર્જિગે તો સદા જ આ લાભનું પાલન કર્યું છે.જ્યારે એમનાથી કોઈએ એ પણ પૂછી લીધું કે, એમને એનાથી શું લાભ થયો છે? તો મિ. હર્જિગે તત્કાળ ઉત્તર આપ્યો કે, એને એનાથી પ્રત્યેક વ્યક્તિથી અલગ-અલગ લાભ થતો હતો અને સાથે જ એના મિત્રોનું ક્ષએત્ર પણ વધી જતું હતું.

સિદ્ધાંત-૫

સામેવાળા વ્યક્તિની રુચિ વિશે ચર્ચા કરો.

★ ★ ★

6

લોકોને તત્કાળ પ્રભાવિત કેવી રીતે કરશો

એકવાર હું ન્યૂયૉર્કમાં થર્ટી-થર્ડ સ્ટ્રીટ પર બનેલી પોસ્ટ ઑફિસમાં રજિસ્ટ્રી કરવા ગયો હતો તથા લાંબી લાઈનમાં લાગેલો હતો. મને લાગી રહ્યું હતુ કે, પોસ્ટ ઑફિસનો ક્લાર્ક કવરોની તોલ લેતાં-લેતાં એમના પર ટિકિટ ચિપકાવતાં-ચિપકાવતાં, પૈસા ગણીને તથા રસીદ લેતાં કંટાળી ચૂક્યો હતો, કેમ કે આ તો એની પ્રતિદિનની દિનચર્યા હતી. ત્યારે જ મેં ખુદથી કહ્યું - 'હું પૂરો પ્રયાસ કરીશ કે આ ક્લાર્ક મને પસંદ કરવા લાગે. તે મારી વાતોને પસંદ કરે, આથી હું એનાથી પોતાના વિશે વાતો ન કરીને એના સુખ-દુઃખના વિષયમાં પૂછીશ.' પછી હું વિચારવા લાગ્યો - 'એ વ્યક્તિમાં એવો કયો ગુણ છે, જેની હું સાચી પ્રશંસા કરી શકું છું? આ પ્રશ્નનો જવાબ આપવો ખૂબ મુશ્કેલ છે અને પછી તે તો મારા માટે સાવ અજનબી હતો.' પરંતુ મને પોતાનો જવાબ મળી ગયો હતો. મેં એના ગુણને જોઈ લીધા હતા, જેની હું દિલ ખોલીને પ્રશંસા કરી શકતો હતો.'

જ્યારે તે મારા કવરની તોલ કરી રહ્યો હતો, તો મેં ઉત્સાહપૂર્વક કહ્યું - 'કાશ, મારા વાળ પણ તમારા જેવા ઘુંઘરાળા હોત.'

પહેલાં તો તે થોડો ચોંક્યો, પરંતુ ત્યારે જ એના ચહેરા પર સ્મિત આવી ગયું. એણે પણ ખૂબ શાલીનતાથી કહ્યું - 'હવે તો આ આટલા સારા પણ નથી રહ્યાં.' પરંતુ મેં એને વિશ્વાસ અપાવ્યો કે,એના વાળ હજુ પણ ખૂબ આકર્ષક છે. આ સાંભળીને તો એની પ્રસન્નતાનું ઠેકાણું જ ના રહ્યું, પછી અમે નાના-નાના તથ્યો પર ચર્ચા કરવા લાગ્યા અને એ ક્લાર્કના અંતિમ શબ્દ હતા - 'મારા વાળોની પ્રશંસા અનેક લોકો કરી ચુક્યા છે.'

હું શરત લગાવી શકું છું કે, એ દિવસે એના પગ ધરતી પર પડી રહ્યાં નહીં હોય, લંચ પણ એને પ્રસન્નતાની સાથે કર્યું હશે અને ઘેર જવા પર પોતાની પત્નીને પણ એ વાત અવશ્ય બતાવી હશે. એણે અનેક વાર ખુદને અરીસામાં જોયો હશે, પોતાના વાળોની સાથે છેડખાની કરી હશે અને પછી કહ્યું હશે -'મારા વાળ તો હકીકતમાં ખૂબ જ સુંદર છે.'

એકવાર આ વાત મેં કેટલાંક લોકોને સંભળાવી, તો તેઓ પૂછવા લાગ્યા- 'આ બધાથી તમે શું પ્રાપ્ત કરવા ઇચ્છો છો?'

હકીકતમાં હું એમનાથી શું પ્રાપ્ત કરવા ઇચ્છતો હતો? પરંતુ આપણે બધા આટલા સ્વાર્થી, આટલા તુચ્છ થઈ જઈએ કે, સામેવાળાને વગર કશું કહે સહેજ પણ પ્રશંસા ન કરીએ, જરા પણ આવકારીએ નહીં, તો આપણી આત્માઓ તો સડેલા સફરજનની જેમ સંકોચાઈ જશે અને આપણે નિશ્ચિત રૂપથી અસફળ થઈ જઈશું. હા, હું એનાથી ખૂબ જ પ્રાપ્ત કરવા ઇચ્છતો હતો. એક અમૂલ્ય વસ્તુ ઇચ્છતો હતો અને જે વસ્તુ ઇચ્છતો હતો, તે મને મળી ગઈ હતી. હું ઇચ્છતો હતો કે, હું એને પ્રસન્નતા આપું, કોઈ સ્વાર્થની ભાવના વગર એને પ્રસન્ન કરી શકું. આ જ ભાવના તોવર્ષો વીતી ગયા પછી પણ અમારી યાદોમાં સદા નવીન રહે છે અને મધુર વાણીમાં ગણગણાતી રહે છે.

માનવ-વ્યવહારનો એક અતિ જરૂરી નિયમ છે. જો આપણે એ નિયમનું પાલન કરીશું, તો ક્યારેય પણ મુશ્કેલીમાં નહીં ફસાઈએ. આપણી પાસે અગણિત સાચા મિત્ર હશે અને આપણે હંમેશાં પ્રસન્ન રહીશું, પરંતુ એ નિયમને તોડતાં જ આપણે મુશ્કેલીઓમાંથી ઘેરાયેલા રહીશું. આ નિયમ છે - 'બીજા વ્યક્તિને હંમેશાં મહત્ત્વપૂર્ણ અનુભવ કરાવો.' જૉન ડ્યૂઈ પહેલાં જ કહી ચુક્યા છે કે પ્રત્યેક વ્યક્તિ ખુદને બીજાની દૃષ્ટિમાં મહત્ત્વપૂર્ણ દેખાવાની ઇચ્છા વ્યક્ત રાખે છે. વિલિયમ જેમ્સ પણ આ કથનથી સંમત હતા - 'પ્રત્યેક વ્યક્તિના મનમાં ઊંડાઈમાં આ લાલસા છુપાયેલી હોય છે કે, એને આવકારવામાં આવે.' આ જ લાલસો તો આપણને જાનવરોથી અલગ કરે છે. આ જ લાલસાના કારણે જ તો માનવ-સભ્યતાનો વિકાસ થયો છે.

સદીઓ વીતી ગઈ, દાર્શનિકોને ચિંતન-મનન કરતાં-કરતાં, પરંતુ હમેશાં જ આ વાત સામે આવી છે કે, માણસમાં મહત્ત્વપૂર્ણ દેખાવાની ઇચ્છા બાળપણથી જ હોય છે. આ સૂત્ર કોઈ નવું નથી, બલ્કે એટલું જ જૂનું છે, જેટલો કે ઇતિહાસ. ૨૫૦૦ વર્ષ પહેલાં જોરોઆસ્ટ્રે પોતાના અનુયાયીઓને આ જ શિક્ષા આપી હતી. ચીનમાં કન્ફ્યૂશિયસે પણ ૨૪૦૦ વર્ષ પૂર્વે એની શિક્ષા આપી હતી. તાઓવાદના સંસ્થાપક લાઓ-ત્સેએ હોનની ઘાટીમાં પોતાના શિષ્યોને એ જ સૂત્ર શિખવાડ્યું હતું. ઈસાના ૫૦૦ વર્ષ પહેલાં બુદ્ધે પણ પવિત્ર ગંગાના તટ પર પાઠ ભણાવ્યો હતો. હિન્દૂ ધર્મગ્રંથોએ પણ ૧૯૦૦ વર્ષના પહેલાં સૂત્રની વ્યાખ્યા કરી હતી. આ જ નિયમને એક વિચારના રૂપમાં ઈસા મસીહએ આ પ્રકારે કહ્યો હતો - 'બીજાઓની સાથે એવું જ આચરણ કરો, જેવું તમે ઇચ્છો છો કે, બીજા તમારી સાથે કરે.'

પ્રત્યેક હળવા-મળવાવાળા તમારી પ્રશંસા કરે, તમે ફક્ત એ જ તો ઇચ્છો છો. તમે એ જ તો ઇચ્છો છો કે, પ્રત્યેક વ્યક્તિ તમારી તસ્વીર જોતાં જ ઓળખી જાય. તમે ઇચ્છો છો કે, તમે પોતાના નાનકડાં સંસારના સૌથી મહત્ત્વપૂર્ણ વ્યક્તિ બનો, સાચી પ્રશંસાને તો બધા જ ચાહે છે. ત્યારે જ તો ચાર્લ્સ શ્વાબે કહ્યું છે- 'તમે ઇચ્છો છો કે, તમારા બધા સહયોગી તથા મિત્ર હૃદય ખોલીને મુક્તકંઠથી તમારી પ્રશંસાના પુલ બાંધે.' આથી આપણે બધાએ આ સ્વર્ણિમ નિયમનું પાલન કરવું જોઈએ, પરંતુ ક્યારે? કેવી રીતે? ક્યાં? અને ઉત્તર છે - 'પ્રત્યેક સમય, પ્રત્યેક સ્થાન પર.'

વિસ્કૉન્સિનના ડેવિડ જી. સ્મિથે અમારા ક્લાસમાં બતાવ્યું હતું કે, જ્યારે એમને એક ચેરિટી કૉન્સર્ટ માટે રિફ્રેશર બૂથનો ચાર્જ આપવામાં આવ્યો, તો એમણે એક કઠિન પરિસ્થિતિને કયા પ્રકારે સંભાળી હતી.

જે રાત્રે સંગીત-સમારોહ થવાનો હતો, એ રાત્રે જ્યારે હું પાર્કમાં આવ્યો, તો મેં જોયું કે, બે વૃદ્ધ મહિલાઓ ચિઢાયેલી રિફ્રેશર સ્ટેન્ડની પાસે ઊભી છે. બંનેને એક ગેરસમજ હતી. તેઓ વિચારી રહી હતી કે, તેઓ જ એ કાર્યક્રમની ઇન્ચાર્જ હતી. હું ત્યાં ઊભો-ઊભો વિચાર જ કરી રહ્યો હતો કે, શું કરવામાં આવે, શું નહીં? ત્યારે જ પ્રાયોજક સમિતિની એક સદસ્યા ત્યાં આવી અને એણે મને કેશબૉક્સ અને એ પ્રોજેક્ટ પર કામ કરવા માટે આભાર વ્યક્ત કર્યો, પછી એણે જેન તથા રોજનો પરિચય મારા સહાયકોના રૂપમાં કરાવ્યો અને ત્યાંથી ચાલી ગઈ.

વધારે સમય સુધી તો ત્યાં સન્નાટો છવાયેલો રહ્યો. મને લાગવા લાગ્યું હતું કે, આ કેશબૉક્સ હવે સત્તાનું ચિહ્ન બની ચુક્યો છે, આથી મેં એને રોજને આપીને કહ્યું કે, હું પૈસાનો હિસાબ-કિતાબ સારી રીતે નહીં રાખી શકું, આથી જો તમે આ જવાબદારી પોતાના હાથમાં લઈ લો, તો મને ખૂબ પ્રસન્નતા થશે, પછી મેં જેનથી કહ્યું કે, તે યુવાઓને, જેમને રિફ્રેશમેન્ટ આપવા માટે નિયુક્ત કરવામાં આવ્યા હતા, સોડા મશીન ઠીક પ્રકારથી ચલાવવાનું શિખવાડી દે, તો ખૂબ સારું રહેશે.

પછી તો આખી સાંજ આનંદથી વ્યતીત થઈ ગઈ. રોજ ખુશીથી પૈસા ગણતી રહી તથા જેન કિશોરોનું માર્ગદર્શન કરતી રહી તથા હું સંગીત સમારોહનો આનંદ હર્ષપૂર્વક લેતો રહ્યો.

પ્રશંસારુંપી જાદૂ છડીનો પ્રયોગ કરવા માટે જરૂરી નથી કે, તમે ફ્રાંસના રાજદૂત હોય તે પછી કોઈ કમિટીના ચેરમેન. એનો પ્રયોગ તો તમે પ્રતિદિવસ પ્રત્યેક સ્થાન પર કરી શકો છો.

ઉદાહરણ માટે જો વેઇટ બટાટાના સ્થાન પર તમારી સામે ફ્રેન્ચ બીન્સ પિરસી દે, તો તમે એનાથી કહો - 'હું તમને સહેજ પણ કષ્ટ નથી આપવા ઇચ્છતો, પરંતુ મને ફ્રેન્ચ બીન્સ પસંદ નથી.' પછી તો વેઇટર પ્રસન્નતાપૂર્વક તમારા માટે બટાટા લાવી દેશે, કેમ કે તમે એના પ્રતિ સન્માનને જો દર્શાવ્યું છે.

'હું તમને સહેજ પણ કષ્ટ નથી આપવા ઇચ્છતો', 'કૃપા કરીને તમે આ કામ કરી દેશો', 'આભાર', 'કૃપા કરીને' જેવાં નાના-નાના વાક્ય એનાથી દૈનિક જીવનની ખુરદરી મશીનમાં તેલ લગાવીને એને એક વાર ફરી ચિકણું બનાવી શકીએ છીએ. આ વાક્યોથી જ તો જાણ ચાલે છે કે, તમે કેટલાં સુસંસ્કૃત તથા મૃદુભાષી છો.

એનું અન્ય એક ઉદાહરણ પ્રસ્તુત છે. વીસમી સદીના પ્રારંભમાં હૉલ કેનની નવલકથા ખૂબ લોકપ્રિય હતી. એમની ક્રિશ્ચિયન, 'ધી ડીમસ્ટર', 'ધી મેક્સમેન' વગેરે સૌથી વધારે વેચાવાવાળી પુસ્તકો હતી. તેઓ એક લુહારના પુત્ર હતા અને ફક્ત આઠ વર્ષ સુધી જ ભણ્યા હતા, પરંતુ પોતાની મૃત્યુના સમયે તેઓ સૌથી અમીર સાહિત્યકાર હતા.

એમની વાર્તા આ પ્રકારે છે - 'હૉલ કેનને બેલેડતથા સીનેટ ખૂબ પસંદ હતા, આથી એમણે દાન્તે ગેબ્રીલ રૅાસેટીની સાહિત્યિક સિદ્ધિઓ તેમજ યોગદાન પર એક પ્રશંસાત્મક લેખ પણ લખ્યો અને એની એક પ્રતિ રૅાસેટીને મોકલી દીધી. રૅાસેટી તો એને વાંચીને પ્રસન્નતાથી ગદ્ગદ્ થઈ ઉઠ્યા.' રૅાસેટીએ ખુદથી એ અવશ્ય કહ્યું હશે -'જે યુવક મારી પ્રતિભાની પરખ કરી શકે છે, તે અવશ્ય જ પ્રતિભાશાળી હશે.' પછી રૅાસેટીએ આ લુહારના પુત્રને લંડન બોલાવડાવીને પોતાનો સેક્રેટરી નિયુક્ત કરી લીધો. આ જ ઘટનાથી હૉલ કેનનું પૂરુ જીવન બદલાઈ ગયું અને તેઓ પોતાના સમયના સૌથી સફળ સાહિત્યકાર બની ગયા તથા એમણે પોતાનું નામ સુવર્ણ અક્ષરોમાં આકાશ પર લખાવી દીધુ.

ઑઇલ ઑફ મેન પર એમનું ઘર ગ્રીબા કેસલ સંસારભરના પર્યટકો માટે મક્કા બની ચુક્યું હતું તથા પોતાના ગયા પછી એમણે કરોડો ડૉલરની સંપત્તિ છોડી હતી, પરંતુ જો એણે એ પ્રસિદ્ધ વ્યક્તિની પ્રશંસામાં આ લેખ લખ્યો ન હોત, તો સંભવતઃ તે આજે પણ ગરીબીમાં જ જીવન વ્યતીત કરી રહ્યો હોત અને ગરીબીમાં જ મરી જતો. આ જ તો સાચા, મનથી નિકળવાવાળી પ્રશંસાની અસીમ શક્તિ છે. રૅાસેટી ખુદને મહત્ત્વપૂર્ણ માનતા હતા. તેઓ પણ આપણા બધાની જેમ સાચી પ્રશંસાના ગ્રાહક હતા. કેટલાય લોકોનું જીવન સુધરી શકે છે, જો કોઈ એમને એ વિશ્વાસ અપાવી દે કે, તે મહત્ત્વપૂર્ણ છે. કેલિફોર્નિયામાં અમારા કોર્સના શિક્ષક રોનાલ્ડ, જે. રૉલેન્ડ આ કળાના પણ શિક્ષક હતા. એમણે ક્રિસ નામના એક વિદ્યાર્થી વિશે અમને બતાવ્યું હતું -

ક્રિસ એક અત્યધિક શાંત તથા શરમાળ યુવક હતો, જેનામાં આત્મવિશ્વાસની ખૂબ જ કમી તી અને આથી લોકો એના પર ધ્યાન આપતા ન હતા, જેટલું કે અન્ય વિદ્યાર્થીઓ પર. હું એક ઍડવાન્સ ક્લાસ પણ લેતો હતો, જેમાં ભણવું ગર્વની વાત સમજવામાં આવતી હતી. એ માનવામાં આવતું હતું કે, એમાં પહોંચવાવાળા વિદ્યાર્થીમાં કોઈને કોઈ યોગ્યતા અવશ્ય રહેતી હતી.

એક દિવસ ક્રિસ પોતાના ટેબલ પર પૂરા પરિશ્રમપૂર્વક કામ કરવામાં લાગ્યો હતો. મને અનુભવ થયો કે, એની અંદર કોઈ અજ્ઞાત આગ ધધકી રહી છે. મેં ક્રિસથી પૂછી લીધું કે, શું તે ઍડવાન્સ ક્લાસમાં જવા ઇચ્છે છે? ક્રિસના ચહેરા પર એકદમ જ એવા ભાવ આવી ગયા, જેને વર્ણવવા મુશ્કેલ છે. તે ૧૪ વર્ષીય બાળક, જે સંકોચી અને શરમાળ હતો, પોતાના આંસુઓને રોકવાનો ભરચક પ્રયત્ન કરી રહ્યો હતો.

'મિસ્ટર રૉલેન્ડ, શું હું આટલો સારો છું?' એણે પૂછ્યું.

'હા જિમ, તૂં ખૂબ પ્રતિભાશાળી છે.' મેં કહ્યું.

મારે પોતાની વાત ત્યાં જ રોકવી પડી, કેમ કે મારી આંખોથી પણ આંસૂ નિકળતા જોઈને તે ખુદને બે ઇંચ ઊંચો અનુભવ કરી રહ્યો હતો. એણે પોતાની આસમાની ચમકદાર આંખોથી મારી તરફ ખૂબ આત્મવિશ્વાસથી જોયું અને કહ્યું - 'મિસ્ટર રૉલેન્ડ, તમારો ખૂબ-ખૂબ આભાર.'

ક્રિસે જ તો મને તે પાઠ ભણાવ્યો હતો, જેને હું હંમેશાં યાદ રાખીશ, ખુદને મહત્ત્વપૂર્ણ મહેસૂસ કરવાની આપણી પ્રબળ આકાંક્ષા, પછી મેં નિર્ણયલીધો કે, આ નિયમને હું હંમેશાં પોતાના મસ્તિષઅકમાં રાખીશ અને પછી મેં એક પોસ્ટર તૈયાર કરી લીધું, 'તમે ખૂબ મહત્ત્વપૂર્ણ છો.' હવે આ પોસ્ટર ક્લાસની સામેવાળી દીવાલ પર બધાની આંખોની સામે ટંગાયેલું રહે છે અને પ્રત્યેક વિદ્યાર્થીને એ અનુભૂતિ અપાવે છે કે, તે ખૂબ મહત્ત્વપૂર્ણ છે.

આ વાતને આ પ્રકારે સ્પષ્ટ કરી શકાય છે કે, તમારાથી મળવાવાળા મોટાભાગના વ્યક્તિ તમને કોઈને કોઈ મામલામાં તમારાથી અધિક શ્રેષ્ઠ માને છે. એમનું મન જીતવાની સૌથી સફળ રીત એ જ છે કે, તમે એમને અનુભૂતિ કરાવી દો કે, તમે હકીકતમાં એમને મહત્ત્વપૂર્ણ માનો છો.

ઇમર્સને કહ્યું હતું - 'પ્રત્યેક વ્યક્તિ મારાથી કોઈને કોઈ ગુણમાં ઉત્તમ અવશ્ય હોય છે. હુ એની આ વાત જલ્દી જ શીખી જાઉં છું.'

હા, આ મામલાનું એક દુઃખદ પાસું એ છે કે, એવા લોકો, જેમની પાસે ખુદને સર્વશ્રેષ્ઠ સમજવાનું કોઈ કારણ નથી હોતું, તો તે પોતાના અહંને સંતુષ્ટ કરવા માટે વિવાદનો સહારો લે છે, જે મનને દુઃખ આપનારી વાત છે. શેક્સપિયરે કહ્યું છે - 'વ્યક્તિ, અહંકારી વ્યક્તિ, સહેજ પણ સત્તાનો પોશાક પહેરતાં જ, ઈશ્વરની સામે જ એવાં-એવાં નાટક કરવા લાગે છે, જેમને જોઈને દેવદૂત પણ આંસૂ વહાવવા પર વિવશ થઈ જાય છે.'

હવે હું તમને એ બતાવવા જઈ રહ્યો છું કે, મારા કોર્સનાવિદ્યાર્થીઓએ કયા પ્રકારે આ સિદ્ધાંતોને પોતાના જીવનમાં ઉતાર્યો હતો. આ ઉદાહરણ કનેક્ટિકટના એક વકીલનો છે, જેણે પોતાના સંબંધીઓને કારણે પોતાનું નામ ગુપ્ત રાખવા માટે કહ્યું છે.

કોર્સમાં ભાગ લીધાના થોડાં દિવસો પછી મિ. આર. પોતાની પત્નીની સાથે લીગ આઇલેન્ડ પર પોતાના પત્નીના સંબંધીઓથી મળવા ગયા. મિ. આર.ની પત્ની ખુદને પોતાના યુવા સંબંધીઓથી વાત કરવામાં વ્યસ્ત થઈ ગઈ તથા મિ. આર.ને પોતાની એક વૃદ્ધ કાકીની સાથે વાત કરવા માટે બેસાડી દીધા. કેમ કે, મિ. આરને અમારા ક્લાસમાં એક લેક્ચર આપવાનું હતું, જેમાં એમને પ્રશંસાના તથ્યો પર ચાલીને એના સુખદ પરિણામો વિશે બતાવવાનું હતું, આથી એમણે એ વૃદ્ધ મહિલાની જ પ્રશંસા કરવાનો નિર્ણય લીધો.

એમણે પૂછ્યું - 'આ ઘર સંભવતઃ ૧૯૮૦ની આસપાસ બન્યું હશે?'

'આ ઘર એ જ વર્ષે બન્યું હતું.' મહિલા ઉત્તર આપ્યો.

પછી મિ. આરે બોલવાનું આરંભ કર્યું- 'આ ઘર મને એ સ્થાનની સ્મૃતિ નવીન કરાવે છે, જ્યાં મારો જન્મ થયો હતો. આ ઘરને ખૂબ મનથી બનાવવામાં આવ્યું છે અને હકીકતમાં આ ખૂબ જ સુંદર છે. હવે આટલા ખુલ્લાં-ખુલ્લાં ઘર ક્યાં બને છે?' પછી તે વૃદ્ધ મહિલા કહેવા લાગી - 'તમે એકદમ ઠીક કહ્યું છે. હવે લોકોને સુંદર ઘરની કદર ક્યાં છે? હવે તો લોકે એક નાનકડો એપાર્ટમેન્ટ ખરીદે છે અને પોતાની ગાડીમાં ફરીને અકડ-અકડ રહે છે.'

એ વૃદ્ધ મહિલાએ આગળ કહ્યું - 'આ ઘરમાં તો અમારા સપના વસ્યા છે. એને અમે ખૂબ પ્રેમથી બનાવ્યું હતું. મેં અને મારા પતિએ આ ઘરનું સપનું વર્ષો સુધી જોયું હતું. એનો નક્શો પણ અમે ખુદ જ તૈયાર કર્યો હતો.'

પછી તો એ મહિલાએ મિ. આરને. પૂરું ઘર ખૂબ પ્રેમથી બતાવ્યું. પછી મિ. આરે એ પ્રત્યેક વસ્તુની ખુલ્લા મનથી પ્રશંસા કરી, જેને એ મહિલાએ પોતાની યાત્રાઓ દરમિયાન ખરીદી હતી અને જેમને તેઓ ખૂબ જ સંભાળીને રાખતી હતી. પ્રાચીન અંગ્રેજી ટીસેટ, મખમલી શાલ, સિલ્કના પરદાં, જે ક્યારેય ફ્રાંસના મહેલની શોભા વધારતા હતા.

આકું ઘર ઠીક પ્રકારથી બતાવ્યા પછી તે મહિલા મિ. આરને. ઘરની ગેરેજમાં લઈ ગઈ. ત્યાં પર એક નવી ચમકદાર પેકાર્ડ કાર કવરથી ઢાંકેલી ઊભી હતી. એ કારને બતાવતાં એ મહિલાએ ધીમેથી કહ્યું - 'મારા પતિએ પોતાની મત્યુના થોડા દિવસો પહેલાં આ કાર ખરીદી હતી, પરંતુ એમની મોત પછી ક્યારેય પણ આ કારમાં નથી બેઠી. તમે સારી વસ્તુઓની ખૂબ જ ઇજ્જત કરો છો, આથી આકાર હું તમને ઉપહારના રૂપમાં આપવા ઇચ્છું છું.'

પછી મિ. આર.એ કહ્યું - 'અરે, આંટીજી, તમે તો મને અભિભૂત કરી રહી છો. હું તમારી ઉદારતાની ખૂબ ઇજ્જત કરું છું પરંતુ હું આ કારને સ્વીકાર નથી કરી શકતો. હું તમારો કોઈ નજીકનો સંબંધી પણ નથી. એવા અન્ય પણ અનેક સંબંધી હશે, જે તમારી આ કારને પ્રાપ્ત કરવા ઇચ્છતા હશે. આમ પણ મારી પાસે તો પોતાની નવી કાર છે.'

'સંબંધી, કેવાં સંબંધી?' મહિલા રૂંધાયેલા ગળાથી બોલી - 'મારા સંબંધી તો મારા મરવાની પ્રતીક્ષા કરી રહ્યોં છે, જેથી તેઓ મારી આ કાર પર પોતાનો અધિકાર કરી શકે, પરંતુ હું આ કાર કોઈને પણ નથી આપવાની.'

મેં એમને અભિપ્રાય આપ્યો- 'હવે જો તમે નથી ઇચ્છતી કે, આ કાર તમારા કોઈપણ સંબંધીની પાસે ચાલી જાય, તો તમે એને સરળતાથી કોઈ સેકન્ડ હેન્ડ ડીલરને પણ વેચી શકો છો.'

મહિલાએ તો એકદમ ચીસ પાડી- 'વેચી દઉં શું? તમને લાગે છે કે, હું આ કારને વેચીશ? હું તો એવું વિચારી પણ નથી શકતી. આ કારને મારા પતિએ મારા માટે ખૂબ શોખથી ખરીદી હતી. આ કાર હું તમને ફક્ત આથી આપી રહી છું, કેમ કે તમે સુંદર વસ્તુઓની ખૂબ કદર કરો છો.'

મેં ખૂબ ઇચ્છ્યું કે, હું આ ઉપહારનો અસ્વીકાર કરી દઉં, પરંતુ એ વૃદ્ધ મહિલાનું દિલ દુભાવ્યા વગર એવું કરી શકવું અશક્ય હતું.

તે વૃદ્ધ મહિલા પોતાના સુંદર મહેલમાં પોતાની મખમલી શાલો તથા અંગ્રેજી ટીસેટની સાથે-સાથે પોતાના પતિની સુંદર યાદોમાં જીવી રહી હતી, જેને ફક્ત થોડો આદર, થોડી પ્રશંસા તથા થોડું મહત્ત્વ જોઈતું હતું.

તે પણ તો ક્યારેય યુવા અને સુંદર હતી. એણે પણ તો ક્યારેક પોતાના ઘરને ખૂબ પ્રેમથી સજાવ્યું હતું અને હવે તે એકલી પોતાની વૃદ્ધાવસ્થા પસાર કરી રહી હતી. તે તો બસ પ્રેમ

ઇચ્છતી હતી, પ્રશંસા ઇચ્છતી હતી અને સંભવતઃ પતિની મોત પછી આ બધું એને ક્યારેય પણ મળ્યું ન હતું અને જ્યારે મેં પ્રશંસા અને આવકારરૂપી મલમ એમની દુઃખી આત્મા પર લગાવલી દીધો, તો એને લાગ્યું, જાણે એને રણમાં ઝરણું મળી ગયું છે. તે તો પોતાની કૃતજ્ઞતા મને પેકાર્ડ જેવી કાર આપીને બતાવવા ઇચ્છતી હતી.

હવે અહીંયા અન્ય એક ઉદાહરણ પ્રસ્તુત છે - ડોનાલ્ડ એમ. મેક્મેહન ન્યૂયૉર્કમાં રાઈમાં લેન્ડસ્કેપ આર્કિટેક્ટ કંપની લ્યૂઈસ એન્ડ વેલેન્ટાઇનનો સુપ્રિન્ટેન્ડેન્ટ હતો. આ ઘટના એણે જ અમે સંભળાવી હતી.

'હાઉ ટુ વિન ફ્રેન્ડ્સ એન્ડ ઇન્ફ્લુએન્સ પીપલ- કોર્સમાં ભાગ લીધા પછી એક દિવસે એક પ્રસિદ્ધ જજની સંપત્તિને લેન્ડ સ્કેપ કરી રહ્યો હતો. બહાર આવીને જજે મને કેટલાય નિર્દેશ આપી દીધા કે, છોડને ક્યાં અને કેવી રીતે લગાવવાનો છે.'

મે એ જજથી કહ્યું - 'તમારી રુચિ ખૂબ સારી છે. તમે કુતરાં પણ સુંદર-સુંદર પાળી રાખ્યા છે. મને પૂરો વિશ્વાસ છે કે, તમે મેડીસન સ્ક્વેયર ગાર્ડનના શોમાં પ્રતિવર્ષ અનેક રિબન અવશ્ય જીતતા હશો.'

આ નાનકડી પ્રશંસાનો પ્રભાવ અદ્ભુત હતો. જજે તુરંત ઉત્તર આપ્યો- 'બેશક આવો, હું તમને પોતાનું ડૉગ હાઉસ બતાવવા ઇચ્છું છું.'

પછી તે જજ ખૂબ વાર સુધી મને પોતાના કુતરા તથા જીતવામાં આવેલા પુરસ્કાર બતાવતો રહ્યો. એના પછી તે પોતાની વંશાવલીના ગુણગાન કરતા રહ્યાં કે, કયા પ્રકારે એમના શુદ્ધ જાતીય રક્તને કારણે જ તેઓ આટલા બુદ્ધિશાળી તથા સુંદર થઈ શક્યા છે.

આખરે મારી તરફ વળીને એમણે મને પૂછ્યું - 'શું તમારો કોઈ નાનો પુત્ર છે?'

મેં કહ્યું- 'હા, મારો એક નાનો વ્હાલો પુત્ર છે.' જજ પૂછવા લાગ્યા - 'શું તે કુતરાના બચ્ચાની સાથે રમવાનું પસંદ કરશે?' મેં પણ તત્કાળ ઉત્ર આપ્યો - 'કેમ નહીં? તે તો ખુશીથી પાગલ થઈ જશે.'

'તો પછી ઠીક છે, હું એક ગલુડિયું તમને ભેટસ્વરૂપે આપી દઉં છું.' જજે કહ્યું. એના પછી તે મને એ ગલુડિયાના રહેન-સહેન તથા ખાન-પાન સંબંધી આદતો વિશે બતાવવા લાગ્યા. પછી એમણએ એ ગલુડિયાની બધી દિનચર્યા મને લખીને આપી. જરા વિચારો, એ જજે સેંકડો ડૉલરનું અણમોલ ગલુડિયું તથા પોતાની ખૂબ વધારે કિંમતી સમય મને ફક્ત આથી તો આપ્યો હતો, કેમ કે, મેં એમની રુચિઓ અને એમની સિદ્ધિઓની ખુલ્લા મનથી સાચી પ્રશંસા કરી હતી.

કોડક ફેમ જૉર્જ ઈસ્ટમેને પારદર્શી ફિલ્મનો આવિષ્કાર કર્યો હ તો, જેના કારણે ગતિશીલ ફિલ્મ બનવી શક્ય થઈ શકી હતી. તે સંસારના સૌથી સફળ વેપારીઓમાંથી એક હતા, જેમની પાસે કરોડો ડૉલરની સંપત્તિ હતી, પરંતુ તેઓ પણ પોતાની સિદ્ધિઓની પ્રશંસા મેળવવા એટલાં જ ઇચ્છુક હતા, જેટલા કે એક સામાન્ય ડ્રાઇવર કે વૉચમેન.

અન્ય એક ઉદાહરણ લઈએ છીએ - ઈસ્ટમેન રૉશેસ્ટરમાં 'સ્કૂલ ઑફ મ્યૂઝિક' તથા 'કિલબોર્ન હૉલ' બનવાના હતા. ઈસ્ટમેનની આ ઇમારતોમાં થિયેટર ખુરશીઓ લાગવાની હતી તથા એના માટે સુપીરિયર સીટિંગ કંપનીના પ્રેસીડેન્ટ પોતાની કંપની માટે એમની ખુરશીઓનો ઑર્ડર લેવા ઇચ્છી રહ્યા હતા. મિ. ઍડમસને આર્કિટેક્ટને ફોન કરીને રૉશેસ્ટરમાં મિ. ઈસ્ટમેનથી મળવાનો સમય નિશ્ચિત કરી લીધો. ઍડમસનેનું ઑફિસમાં પહોંચવા પર આર્કિટેક્ટે એમનાથી કહ્યું - 'મને કભર છે કે, તમે આ ઑર્ડર લેવા ઇચ્છો છો, પરંતુ હું તમને

તાવી દઉં કે, જો તમે ઈસ્ટમેનનો પાંચ મિનિટથી વધારે સમય લીધો, તો તે તમારા પર ક્રોધિત પણ થઈ શકે છે. સંભવતઃ ત્યારે તમને ઑર્ડર પણ ન મળી શકે, કેમ કે ઈસ્ટમેન ખૂબ અનુશાસનપ્રિય વ્યક્તિ છે. તેઓ નથી ઇચ્છતા કે, કોઈ એમનો સમય નષ્ટ કરે. આથી જલ્દીથી જલ્દી પોતાની વાતને કહીને પાછા આવતાં રહેજો.'

મિ. ઈસ્ટમેનનું ઑફિસમાં પ્રવેશ કરવા પર ઍડમસને જોયું કે, મિસ્ટર ઇસ્ટમેન પોતાના ટેબલ પર રાખેલા કાગળોના ઢેરને ઉલટ-પુલટ કરી રહ્યાં હતા. થોડીવારમાં મિ. ઈસ્ટમેને માથું ઉઠાવ્યું, ચશ્મા ઉતાર્યા તથા મિ. ઍડમસન તેમજ આર્કિટેક્ટથી સંબોધિત થઈને બોલ્યા - 'ગુડ મોર્નિંગ, કહો,તમે શું ઇચ્છો છો?'

જ્યારે આર્કિટેક્ટ એમનો પરિચય કરાવી ચક્યો, તો મિ. ઍડમસને કહ્યું- 'જ્યારે હું બહાર તમારી પ્રતીક્ષા કરી રહ્યો હતો, મિ. ઈસ્ટમેન, તો મનોમન હું તમારી ઑફિસની સુંદરતાી પ્રશંસા કરી રહ્યો હતો. પ્રત્યેક વ્યક્તિ ઇચ્છશે કે તે આવી ઑફિસમાં કામ કરી શકે. હું કેટલાય વર્ષોથી ઇન્ટીરિયર બિઝનેસમાં છું, પરંતુ આટલી સુંદર ઑફિસ તો મં આજ સુધી નથી જોઈ.'

એના પર જૉર્જ ઈસ્ટમેને તત્કાળ ઉત્તર આપ્યો - 'જે વાતને હું પૂરી રીતે ભૂલી ચુક્યો હતો, તમે તો એ જ વાત મને ફરીથી યાદ અપાવી દીધી. હકીકતમાં મારી ઑફિસ સુંદર છે, છેને? જ્યારે મેં એને બનાવડાવી હતી, તો આરંભમાં મને આનંદ આવતો હતો,પરંતુ હવે તો મારું મસ્તિષ્ક બીજી જ સમસ્યાઓથી ઘેરાયેલું રહે છે અને અનેક સપ્તાહો સુધી તો હું પોતાના રૃમને જ ઠીકથી નથી જોઈ શકતો.' પછી ઍડમસને ઊઠ્યાં તથા એક પેનલને સ્પર્શીને કહ્યું - 'આ તો ઇંગ્લિશ ઓકથી બનેલી લાગે છે. આ ઇટાલિયન ઓકથી પણ વધારે સારી લાગે છે.' ઈસ્ટમેને ખૂબ ગર્વથી કહ્યું - 'હા, આને મારા એક મિત્રએ વિશેષ રૃપથી પસંદ કરી હતી. એને લાકડીઓનું ખૂબ જ જ્ઞાન હતું.'

એના પછી તો ઈસ્ટમેને મિ. ઍડમસનને પોતાનો પૂરો રૃમ બતાવ્યો. એના આકાર, રંગ અને એ બધી વસ્તુઓ પર ટિપ્પણી કરી, જે એમણે પોતાની ઑફિસને તૈયાર કરાવવામાં લગાવી હતી. જ્યારે તે લોકો રૃમમાં પ્રવેશી રહ્યાં હતા, ત્યારે જ તેઓ એક બારીની સામે આવીને રોકી ગયા અને જૉર્જ ઈસ્ટમેને ખૂબ શાલીનતાપૂર્વક એ સંસ્થાઓની તરફ સંકેત કર્યો, જેમના દ્વારા તેઓ માનવતાની સેવા કરવાનો અથાગ પ્રયત્ન કરી રહ્યાં હતા. 'જનરલ હૉસ્પિટલ', 'ફ્રેન્ડલી હોમ', 'ચિલ્ડ્રન્સ હોસ્પિટલ' વપગેરે. ઍડમસને એમના આ પ્રયાસની મુક્તકંઠથી પ્રશંસા કરી કે, તેઓ પોતાના ધનનો સાચો ઉપયોગ માનવમાત્રની સેવા કરવામાં કરી રહ્યાં છે. એના પછી જૉર્જ ઈસ્ટમેને કાચનો એક ડબ્બો ખોલીને એમાં રાખેલો પોતાનો પ્રથમ કેમેરો કાઢીને ઍડમસનને ખૂબ જ ગર્વથી બતાવ્યો- એક આવિષ્કાર, જેને મિ. ઈસ્ટમેને એક અંગ્રેજથી ખરીધો હતો.

પછી ઍડમસને ઈસ્ટમેનથી એમની સફળતાના પહેલાંના દિવસો વિશે પૂછ્યું કે, એમને કયા-કયા સંઘર્ષોથી પસાર થવું પડ્યું હતું, પછી મિ. ઈસ્ટમેને એમને પોતાના બાળપણની ગરીબી વિશે બતાવ્યું કે, એમની માતા વિધવા હતી અને તેઓ એક બૉર્ડિંગ હાઉસ ચલાવતી હતી એ તેઓ એક વીમા ઑફિસમાં ક્લાર્કના પદ પર કાર્યરત હતા. ગરીબીનો દાનવ હંમેશાં જ એમના માથા પર મંડરાતો રહેતો હતો. ત્યારે જ એમણે એ શપથ લીધી કે, તેઓ એટલી સંપત્તિ કમાશે કે, એમની માતાને કામ ન કરવું પડે. મિ. ઍડમસન જે ઈસ્ટમેનથી પ્રશ્ન પૂછતાં રહ્યાં અને મન લગાવીને એમના ઉત્તર સાંભળતા રહ્યા, પછી ઈસ્ટમેને બતાવ્યું કે, કયા પ્રકારે તેઓ ટ્રાઈ ફોટોગ્રાફિક પ્લેટ્સની સાથે નવાં-નવાં પ્રયોગ કરતાં રહેતા હતા. કયા પ્રકારે તેઓ પૂરી રાત જાગીને પ્રયોગશાળામાં કામ કરતાં રહેતા હતા. કયા પ્રકારે તેઓ પૂરી રાત જાગીને પ્રયોગશાળામાં કામ કરતાં રહેતા હતા. ત્યાં પર જ બેઠાં-બેઠાં તેઓ ઝપકી લઈ લેતા હતા અને

કેમિકલ્સ પોતાનું કાર્ય કરતાં રહેતા હતા. ક્યારેક-ક્યારેક તો ત્રણ-ચાર દિવસો સુધી કપડાં પણ બદલી શકતા ન હતા. એ જ કપડાંમાં કામ કરતા હતા અને એમાં જ સુઈ જતાં હતા.

ઈસ્ટમેનની ઑફિસમાં ઘુસવાથી પહેલાં જેમ્સ ઍડમસનને એ ચેતાવણી આપવામાં આવી હતી કે, તેઓ અધિક સમય નષ્ટ ન કરે, પરંતુ ઈસ્ટમેન તથા ઍડમસનની વાતો તો સમાપ્ત થવાનું નામ લઈ રહી ન હતી.

અંતમાં જૉર્જ ઇસ્ટમેન ઍડમસનથી કહેવા લાગ્યા - 'પાછલા વર્ષે મેં જાપાનથી કેટલીક ખુરશીઓ મંગાવી હતી, પરંતુ પોર્ચમાં પડ્યે-પડ્યે તડકાના કારણે એનો કલર ઊડી ગયો હતો. આથી મેં એમને ફરીથી પેન્ટ કરાવી છે, આવો, હું તમને બતાવું છુ કે, મેં કેવો કલર કર્યો છે. ચાલો, આજે તમે બપોરનું ભોજન મારા ઘર પર જ કરી લેજો.'

ખાધા પછી મિ. ઈસ્ટમેને તે ખુરશીઓ, જેમને તેઓ જાપાનથી ખરીદીને લાવ્યા હતા, મિ. ઍડમસનને બતાવી. એમનું મૂલ્ય કોઈ વધારે ન હતી, પરંતુ એક અબજપતિને આ વાત પર ગર્વ મહેસૂસ થઈ રહ્યો હતો કે, એ ખુરશીઓ પર એમણે પોતાના હાથથી કલર કર્યો હતો.

સ્પષ્ટ વાત છે કે, તે ૯૦,૦૦૦ ડૉલરની ખુરશીઓનો ઑર્ડર જેમ્સ ઍડમસનને જ મળ્યો હશે, ના કે એમના કોઈ પ્રતિદ્વંદ્વીને. આ ઘટના પછી મિ. ઈસ્ટમેન તથા મિ. ઍડમસનની મિત્રતા ખૂબ પાક્કી થઈ ગઈ હતી. આ મિત્રતા મિ. ઈસ્ટમેની મૃત્યુ સુધી ચાલી હતી.

ક્લાડ મૉરિસ, જે ફ્રાંસની એક રેસ્ટોરન્ટના માલિક હતા, આ જ સિદ્ધાંતને અપનાવીને એક કુશળ કર્મચારીને નોકરીથી ત્યાગપત્ર ન આપવા મનાવી લીધો હતો. આ મહિલાને એમના ત્યાં કામ કરતાં-કરતાં પાંચ વર્ષ થઈ ચુક્યા હતા. તે મૉરિસ તથા એમના ૨૦ લોકોના સ્ટાફની વચ્ચેની એક ખૂબ જ મહત્ત્વપૂર્ણ કડી હતી. એ મહિલાનો ત્યાગપત્ર જોઈને મૉરિસ સક્તામાં પડી ગયા હતા. એમનં કહેવું હતું - 'હું ખૂબ નિરાશ પણ હતો તથા આશ્ચર્યચકિત પણ, કેમ કે હું તો એની બધી જરૃરિયાતોનું ધ્યાન રાખતો હતો, આથી હું એનાથી થોડી વધારે જ અપેક્ષા કરતો હતો. સંભવતઃ આ જ કારણે એના પર થોડો વધારાનું માનસિક દબાણ પડી ગયું હતું.'

હું પૂરી વાત જાણતો હતો. મેં એને બોલાવીને કહ્યું - 'પીલેટ! હું તારો ત્યાગપત્ર કોઈપણ સ્થિતિમાં સ્વીકૃત નથી કરી શકતો. તૂં અમારી કંપની માટે ખૂબ મહત્ત્વપૂર્ણ છે. આ રેસ્ટોરન્ટની સફળતામાં તારું પણ એટલું જ યોગદાન છે, જેટલું કે મારું.'

આ શબ્દ મેં સ્ટાફની સામે કહ્યાં, પછી મેં એને પોતાના ઘર પર ભોજન માટે આમંત્રિત કરી અને પરિવારના સદસ્યોની સામે પણ એ જ કહ્યું. એના પછી પીલેટે પોતાનો ત્યાગપત્ર પાછો લઈ લીધો અને હવે તો તે મારી વધારે વિશ્વાસપાત્ર બની ગઈ છે. હું બહુધા જ એના કામની પ્રશંસા કરતો રહું છું તથા એને આ અનુભૂતિ અપાવું છે કે, તે મારા તથા મારી રેસ્ટોરન્ટ માટે કેટલી મહત્ત્વપૂર્ણ છે.

ડિજરાઈલી, જે બ્રિટિશ સામ્રાજ્ય પર શાસન કરવાવાળા સૌથી બુદ્ધિશાળી શાસકોમાંથી હતા, એમણે કહ્યું હતું - 'લોકોથી એમના જ વિશે વાત કરો અને પછી તેઓ કલાકો સુધી તમારી સાથે વાતો કરતાં રહેશે.'

સિદ્ધાંત-૬

સામેવાળા વ્યક્તિને અનુભૂતિ કરાવો કે, તે મહત્ત્વપૂર્ણ છે, તે પણ પૂરાં

સત્ય અને પ્રામાણિકતાથી.

★ ★ ★

ભાગ - ત્રણ

શું કરશો કે બીજા તમારી વાત માની જાય

1

વિવાદથી કોઈને કોઈ લાભ નથી

પ્રથમ વિશ્વયુદ્ધની સમાપ્તિના થોડાં સમય પછી મેં એક રાત્રે લંડનમાં એક અણમોલ પાઠ શીખ્યો. એ સમયે હું સર રૉસ સ્મિથનો મેનેજર હતો. સર રૉસ યુદ્ધના સમયે ફિલિસ્તીનમાં ઑસ્ટ્રેલિયાઈ સરકારના એક મહત્ત્વપૂર્ણ વ્યક્તિ હતા. યુદ્ધની સમાપ્તિ પર સર રૉસે અડધા સંસારનું હવાઈ ચક્કર લગાવીને આખા સંસારને દાંતો નીચે આંગળી દબાવવા પર વિવશ કરી દીધો હતો. આ અભૂતપૂર્વ પ્રયાસે આખા સંસારમાં વિચિત્ર સનસની ફેલાવી દીધી હતી, કેમ કે એનાથી પહેલાં આ કાર્ય કોઈએ પણ કર્યું ન હતું. આ કાર્યથી પ્રસન્ન થઈને ઇંગ્લેન્ડના સમ્રાટે એમને 'નાઇટ'ની પદવીથી વિભૂષિત કરી દીધા હતા અને પછી તો તેઓ બ્રિટિશ સામ્રાજ્યના સૌથી ચર્ચિત વ્યક્તિ બની ગયા હતા. સર રૉસના સન્માનમાં આપવામાં આવેલા ભોજનમાં એકવાર મને પણ ઉપસ્થિત રહેવાનો અવસર મળ્યો અનેત્યારે જ ડિનરના સમયે મારી નજીક બેઠેલા એક હસમુખ વ્યક્તિએ એક હાસ્યાસ્પદ વાર્તા સંભળાવી, જે આ કહેવત પર આધારિત હતી - 'કોઈ દૈવીય શક્તિ આપણા ભાગ્યને નિયંત્રણમાં રાખે છે, પછી આપણે ભલે કેટલો પણ પ્રયત્ન કેમ ના કરીએ.'

વાર્તા સંભળાવવાવાળો કહેવા લાગ્યો કે, આ વાર્તા બાઈબલની છે અને મને ખબર હતી કે તે ખોટું છે. મને આ વિશે કોઈ શંકા પણ ન હતી. ત્યારે જ મહત્ત્વપૂર્ણ બનવાની ઇચ્છાને કારણે અને ખુદને શ્રેષ્ઠ પ્રમાણિત કરવા માટે મેં ખુદને સુધારક સમિતિનો અધ્યક્ષ બનાવી લીધો છે. તે વ્યક્તિ પોતાની વાતથી ટસથી મસ પણ ન થયો. શું શેક્સપિયરનું કોટેશન? જૂઠ, બકવાસ આ કોટેશન બાઈબલનું જ છે. તે તો ખુદને જ સાચો માની રહ્યો હતો.

મનઘડંત વાર્તા સંભળાવવાવાળો તે વ્યક્તિ મારી જમણી તરફ બેઠો હતો અને મારા જૂના મિત્ર ફ્રેંક ગેમંડ મારી ડાબી તરફ બેઠા હતા. ગેમંડે તો શેક્સપિયરનું સાહિત્ય ખૂબ વાંચ્યું હતું. આથી અમને લાગ્યું કે, તેઓ જ આ વિવાદનો અંત કરી શકતા હતા.

ગેમંડે પૂરી વાતને ધ્યાનપૂર્વક સાંભળી અને પછી ટેબલની નીચેથી મારા પગ પર પોતાનો પગ મારતા કહ્યું - 'ડેલ, તમે સાચા નથી. આ વ્યક્તિ જ સાચો છે. આ કોટેશન હકીકતમાં બાઇબલનું જ છે.' રાત્રે ઘર પાછા ફરતા સમેય મેં ગેમંડથી કહ્યું - 'ફ્રેંક, આ શું? તૂં તો જાણતો હતો કે, તે કોટેશન શેક્સપિયરનું જ છે, પછી તૂં જૂઠ્ઠું કેમ બોલ્યો?'

એના પર ફ્રેંકે શાંતચિત્ત થઈને જવાબ આપ્યો - 'હા-હા, તૂંઠીક કહી રહ્યો છે. આ કોટેશન 'હેમલેટ' નાટકના પાંચમા અંકના બીજા સીનમાં કહેવામાં આવ્યું છે, પણ મારા પ્રિય ડેલ, 'આપણે એ ભોજનમાં અતિથિ બનીને ગયા હતા. કોઈપણ વ્યક્તિને ખોટો સાબિત કરીને શું લાભ? એનાથી તો તે વ્યક્તિ આપણને બંનેને જ નાપંસદ કરવા લાગતો, કેમ કે, તમે એની ઇજ્જત ખરાબ કરવા ઇચ્છતા હતા. એણે તમારી સલાહ તો પૂછી ન હતી? તે તો પોતાનો

અભિપ્રાય બતાવી રહ્યો હતો, પછી વિવાદ કરવાથી શું લાભ. તીખાં વિવાદથી હમેશાં જ ૧૦૦ ડગલાં દૂર ભાગવું જોઈએ.'

પહેલાં વિવાદ કરવો, લોકોની વાત ખોટી સાબિત કરવી, મારો પ્રિય શોખ હતો અને મને એવા પાઠની જ વધારે જરૂર હતી. પોતાની યુવાવસ્થામાં તો હું સંસારની પ્રત્યેક વાત પર તર્ક-વિતર્ક કરવા માટે તૈયાર રહેતો હતો. કૉલેજ જવા પર પણ મેં તર્કશાસ્ત્રનો ગૂઢ અભ્યાસ કર્યો તથા વાદ-વિવાદ પ્રતિસ્પર્ધાઓમાં આગળ ચાલીને ભાગ લીધો. સંભવતઃ લોકોમાં આ આદત હોય છે. હું તો ત્યાં જન્મ્યો હતો. હું સંસારને બતાવવા ઇચ્છતો હતો કે, હું શું છું? પછી વાદ-વિવાદના આ નિયમ મેં ન્યૂયૉર્ક શહેરમાં પણ શીખવાડ્યા. એકવાર તો હું આ વિષય પર એક પુસ્તક પણ લખવાનું વિચારી રહ્યો હતો, પરંતુ હવે આ બધું વિચારીને મને શરમ આવતી હતી. મેં પોતાના અત્યાર સુધીના જીવનમાં અગણિત વિવાદોમાં ભાગ લીધો છે. એમણે જોયું-સાંભળ્યું છે અને એના પછી હું એ પરિણામ પર પહોંચું છું કે, ઈશ્વરની આ રચનામાં આપણે વિવાદથી ફક્ત એક જ પ્રકારે લાભદાયક થઈ શકીએ છીએ અને તે એ છે કે, આપણે વિવાદથી એ પ્રકારે બચીને ભાગીએ, જેમ આપણે ભૂકંપ કે સાપથી બચીને ભાગીએ છીએ.

૧૦૦માંથી ૯૦ વાર તો કોઈ લાભ આથી નથી થતો, કેમ કે બંને જ પક્ષ ખુદને સાચા સાબિત કરવાનો પૂરો પ્રયાસ કરે છે.

વિવાદમાં જીત કોઈની પણ નથી થઈ શકતી. પરાજિત થવા પર પણ તમારી હાર થાય છે અને જો તમે જીતી પણ ગયા, તો પણ પરાજય તમારો જ થાય છે. કેમ કે માની લો કે, તમે પૂરો પ્રયત્ન કરીને સામેવાળાના ખોટો સાબિત કરી પણ દીધો, તે એનો અર્થ એ થયો કે, એના તર્કમાં કોઈ દમ નથી અને તમે એના પ્રત્યેક તર્કની ધજ્જિયાં ઉડાવી દીધી, પરંતુ એનાથી પણ શું થશે? તમને સારું તો લાગશે કે, એને બધાની સામે નીચો બતાવ્યો છે, અપમાનિત કર્યો છે. તમે એના ગર્વને, એના અહંને ઠેસ પહોંચાડી છે. તે તો તમારી જીત પર ખિન્ન થઈ જશે તથા -'જે વાતને સામેવાળો પોતાની ઇચ્છા વગર માને છે, તે હજુ પણ એ જ વિચારનો હોય છે.'

વર્ષો પહેલાંની વાત છે, જ્યારે મારા ક્લાસમાં પેટ્રિક જે.ઓ. હેયર નામનો વિધાર્થી હતો. એને વિવાદ કરવામાં ખૂબ આનંદ આવતો હતો. જો કે, એની શૈક્ષણિક યોગ્યતા વધારે ન હતી. એકવાર તે શોપરનું કામ પણ કરી ચુક્યો હતો. તે મારી પાસે આથી આવ્યો હતો, કેમ કે તે ટ્રક વેચવાનો ધંધો કરતો હતો અને એની ટ્રકો વેચાવાની બંધ થઈ ગઈ હતી. થોડી-એવી જ વાતચીત પછી એ વાત સ્પષ્ટ થઈ ગઈ કે, એની ટ્રક વેચવાની આથી બંધ થઈ ગઈ હતી, કેમ કે તે ગ્રાહકોની સાથે જબરદસ્તીનો વિવાદ કરવા લાગતો હતો. કોઈ ગ્રાહક થોડી એવી પણ એની ટ્રકમાં કોઈ કમી કાઢી દે, તો પછી તે ગ્રાહકના માથા પર જ ચઢી જતો હતો. પેટે મને ખુદ બતાવ્યું કે, આ પ્રકારે તે ઘણાં બધાં વિવાદોમાં વિજયી થઈ ચુક્યો છે, પછી એણે મને બતાવ્યું કે, હું બહુધા જ કોઈ ગ્રાહકને ઑફિસથી એ કહીને નિકળતો હતો- 'આજે તો મેં એને પાઠ ભણાવી જ દીધો.' પાઠ તો તે શિખવાડી દેતો હતો, પરંતુ એ માલ વેચી શકતો ન હતો.

મારી સમસ્યા એ વાતની ન હતી કે, પેટ્રિકને ઠીક-ઠીક બોલવાનું શીખવાડવામાં આવે, બલ્કે મારી સમસ્યા તો એ હતી કે, પેટ્રિકને અધિક બોલવાથી તથા ફાલતૂના વિવાદમાં પડવાથી કેવી રીતે રોકવામાં આવે.

થોડાં દિવસો પછી પેટ્રિક 'ઓ હેયર વ્હાઇટ' મોટર કંપનીનો કુશળ સેલ્સમેન બની ગયો. આ બધું કેવી રીતે શક્ય થઈ શક્યું, એમના જ શબ્દોમાં સાંભળો - 'હવે જ્યારે પણ હું કોઈ ગ્રાહકની ઑફિસમાં જાઉં છું અને તે કહે છે - 'શું?' વ્હાઇટ કંપની કાર ટ્રક? તે તો એકદમ વ્યર્થ છે. હું તો આ કંપનીની ટ્રક બે કોડીમાં પણ ના ખરીદું. હું તો હૂજઇટ કંપનીની ટ્રક જ

ખરીદીશ, કેમ કે એની ટ્રક ખૂબ દમદાર છે. તો હું કહેતો - 'આ કંપનીની ટ્રક ખરીધા પછી તમને ક્યારેય પણ પસ્તાવાનો વારો નહીં આવે. આ કંપનીના તો સેલમેન પણ ખૂબ સારાં છે.'

'આ સાંભળીને ગ્રાહક તો મને જોતો જ રહી જદો. હવે વિવાદની તો કોઈ સંભાવના જ બચી ન હતી. જો તે કહેતો કે, એ ક પનીની ટ્રક સૌથી સારી છે, તો હું એ માની લઉં છું અને એનાથી વિવાદ નથી કરતો. હવે હું સંમત થઈ જાઉં છું, તો પૂરી બપોર અમે હુજઇટના વિષયથી આગળ નિકળીને પોતાની વ્હાઇટ કંપનીની ટ્રકની સારાઈઓ વિશે બતાવું છું, પરંતુ પહેલાં એનાથી ઉલ્ટું થતું હતું. હું ક્રોધનો માર્યો ક્રોધિત થઈ જતો હતો, પછી હું જોર-જોરથી હુજઇટ કંપનીની બુરાઈ કરતો હતો. મારો ગ્રાહક મારી પ્રતિસ્પર્ધી કંપનીની એટલી જ અધિક પ્રશંસા કરતો હતો. પછી તે પૂરા મનથી તે ટ્રક ખરીદવા ઇચ્છતો હતો.'

'પાછળ વળીને જ્યારે પણ હું પોતાના જીવનને જોઉં છું, તો મને આશ્ચર્ય થાય છે કે, મેં આટલો માલ પણ કેવી રીતે વેચી દીધો! વિવાદ કરવામાં તથા ઝઘડવામાં મેં પોતાના જીવનના અનેક વર્ષ નષ્ટ કરી દીધા, પરંતુ હવે તો હું પોતાનું મુખ બંધ રાખું છું. એનાથી મને ખૂબ લાભ પણ થાય છે.'

બેન ફ્રેંકલિને પણ એક વાર કહ્યું હતું - 'જ્યારે તમે બળપૂર્વક વિવાત કરીને સામેવાળાનો વિરોધ કરો છો, તો અનેક વાર તમે જીતવામાં સફળ પણ થઈ જશો, પરંતુ આ જીત ખોખલી હોય છે, કેમ કે એનાથી તમે સામેવાળા વ્યક્તિનો સદ્ભાવ પ્રાપ્ત નથી કરી શકતા.' હવે આ તમારા પર નિર્ભર કરે છે કે, તમે વિવાદમાં નાટકીય સૈદ્ધાંતિક વિજય ઇચ્છો છો કે, સદ્ભાવ પ્રાપ્ત કરવો. હા, બંને વસ્તુઓ એક સાથે પ્રાપ્ત નથી કરી શકાતી.

બોસ્ટન ટ્રાન્સ્ક્રિપ્ટમાં એકવાર કેટલીક મહત્ત્વપૂર્ણ પંક્તિઓ પ્રકાશિત થઈ હતી - 'અહીંયા વિલિયમ જે.નું શરીર સુતેલું છે, જે મરી ગયો, ફક્ત સાચા સર્ાત પર ચાલવા માટે ગાડી ચલાવતા સમયે તે બિલ્કુલ સાચો હતો, પૂર્ણ રીતે નહીં, પરંતુ તે એટલો જ મુર્દા છે, જાણે ભૂલ એની જ હતી.'

આ જ વાત તમારા પર પણ ચરિતાર્થ થાય છે. જ્યારે તમે પણ વિવાદની ગાડીને તેજ ગતિથી ચલાવો છો, તો બની શકે છે કે, તમે પૂરી રીતેથી સાચા હો, પરંતુ જ્યાં સુધી પ્રશ્ન સામેવાળાની માનસિકતા બદલવાનો છે. તમારો પ્રયાસ વ્યર્થ જ થશે, કેમ કે તમે સામેવાળાને ક્યારેય ખોટા સાબિત નથી કરી શકતા.

ફ્રેડરિક ઍસ. પાર્સન્સ એક આયકર સલાહકાર હતા. એકવાર તેઓ એક સરકારી ટેક્સ ઇન્સ્પેક્ટરથી એક કલાક સુધી વિવાદ કરતા રહ્યા. પ્રશ્ન ૯૦૦૦ ડૉલરનો હતો. પાર્સન્સ એ કહી રહ્યાં હતા કે, આ રકમ એક એવું ઋણ હતું (bad debt), જેની ચુકવણીની કોઈ આશા ન હતી અને આથી એના પર ટેક્સ લાગવો ના જોઈએ. ઇન્સ્પેક્ટરે ઉત્તર આપ્યો. 'બેટ ડેબિટ! પ્રશ્ન જ નથી ઉઠતો. એના પર ટેક્સ અવશ્ય લાગશે.'

મિસ્ટર પાર્સન્સે આ વાર્તા અમારા ક્લાસમાં સંભળાવી હતી. ઇન્સ્પેક્ટર જિદ્દી, ભાવશૂન્ય તથા ખૂબ જ હઠીલો હતો. તર્કોનો એના પર કોઈ પ્રભાવ ના પડ્યો. હકીકત પણ એને ના ઓગાળી શકી. મેં જેટલો વધારે વિવાદ કર્યો, તે ટલો જ વધારે અડતો ચાલ્યો ગયો. આથી મેં વિવાદને છોડીને ચર્ચાનો વિષય બદલી નાખ્યો અને એની પ્રશંસા કરવા લાગ્યો. મેં એનાથી કહેવાનું શરૃ કરી દીધું - 'મને લાગે છે કે, આ તો ખૂબ નાની-એવી નરાશિ છે, જે તમારા માટે અધિક મહત્ત્વ નથી રાખતીહોય, કેમ કે તમારે તો ખૂબ મોટી-મોટી ધનરકમનોના મહત્ત્વપૂર્ણ તથા પેચીદા મામલા નિપટાવવા પડે છે. આમ તો મેં પણ ટેક્સેશન વિશે ખૂબ વાંચ્યું છે, છતાં

પણ મારું જ્ઞાન માત્ર પુસ્તકીય છે, પરંતુ તમે તો આ વિષય પર વર્ષોસુધી કામ કર્યું છે. તમે આ ક્ષેત્રમાં ખૂબ અનુભવી છો. કાશ, હું પણ તમારી જેમ અનુભવી હોત! તો હું ઘણું બધું પ્રાપ્ત કરી શકતો હતો.' મેં એની જૂઠ્ઠી પ્રશંસા પણ કરી ન હતી. મેં તો બસ એના ચરિત્રના સકારાત્મક પાસાને જોયો હતો.

એના પછી તો તે ઇન્સ્પેક્ટર પોતાની ખુરશી પર ટટ્ટાર બેસી ગયો અને કલાકો પોતાના વિશે બતાવતો રહ્યો. એણે મને ખૂબ ગર્વથી બતાવ્યું કે, એણે કેટલાં પેચીદા વિષયોનું નિરાકરણ કર્યું છે, પછી તો તે મારાથી મિત્રની જેમ વાતો કરવા લાગ્યો તથા પોતાના બાળકો વિશે પણ બતાવવલ્લાગ્યો. વાતો કરતાં સમયે એણે મારાથી કહ્યું કે, તે આ સમસ્યા વિશે વધારે વિચાર કરશે તથા બે-ચાર દિવોસમાં નિર્ણય પણ સંભળાવી દેશે. ત્રણ-ચાર દિવસો પછી તે ફરીથી મારી ઑફિસમાં આવ્યો અને એણે મને બતાવ્યું કે, એણે મારા ટેક્સ રિટર્નને એ જ રૂપમાં સ્વીકાર કરી લીધો છે.

આ કુશળ ટેક્સ ઇન્સ્પેક્ટર પણ સાધારણ માનવીય દુર્બળતાને પ્રદર્શિત કરી રહ્યો હતો. એને પણ મહત્ત્વની ઇચ્છા હતી. પહેલા તે મિ. પાર્સન્સથી વિવાદ કરીને ખુદને મહત્ત્વપૂર્ણ સાબિત કરી રહ્યો હતો, પરંતુ જ્યારે મિ. પાર્સન્સે એના મહત્ત્વને સ્વીકારી લીધું, તો તે વિવાદ ત્યાં જ સમાપ્ત થઈ ગયો તથા તે જિદ્દી, વ્યક્તિ સહાનુભૂતિપૂર્ણ તથા દયાળુ વ્યક્તિમાં પરિવર્તિત થઈ ગયો હતો.

બુદ્ધે સાચું જ કહ્યું હતું - 'ઘૃણાથી નહીં, બલ્કે પ્રેમથી જીતવામાં આવે છે.' સંશયને પણ વિવાદથી નહીં, બલ્કે સમજદારી, સદ્ભાવના, કૂટનીતિ તથા બીજાના ગુણોને સમજીને સમાપ્ત કરી શકાય છે.

એકવાર અબ્રાહમ લિંકને એક નવયુવાન સૈનિકને પોતાના સહયોગીની સાથે ઉલઝવાના કારણે ખૂબ ફટકાર્યો હતો. લિંકને કહ્યું- 'જે વ્યક્તિ હંમેશાં જ પોતાની ક્ષમતાઓનું દોહન કરવા માટે સંકલ્પવાન રહે છે, તે પોતાના વ્યક્તિગત વિવાદોમાં નથી ફસાતો. એના સિવાય તે પરિણામોને અનદેખ્યા કરી દે છે, જના પર તમારો અધિકાર બીજા જેટલો જ છે. સાથે જ એ વસ્તુઓની પણ ઉપેક્ષા કરી દો, જેના પર તમારો પૂર્ણ અધિકાર નથી. ઉદાહરણ માટે જો કોઈ કુતરો તમારા રસ્તામાં આવી જાય, તો એનાથી લડવાના સ્થાન પર કે એનાથી ઘાયલ થવાને બદલે એ કુતરાને રસ્તામાં જ છોડી દેવો જોઈએ. જો કુતરાએ તમને બચકું ભરી લીધું હોત, તો નુકસાન તો તમારું જ થતું, ભલે જ તમે કુતરાને જીવથી મારી નાખતા.'

'બિટ્સ ઍન્ડ પીસેસ' નામની પત્રિકામાં એકવાર એક લેખ છપાયો હતો, જેમાં અસંમતિને વિવાદમા પરિવર્તિત થવાથી કેવી રીતે રોકવામાં આવે, આ વિષય પર કેટલાંક અણમોલ અભિપ્રાય આપવામાં આવ્યા હતા.

અસંમતિનું હૃદયથી સ્વાગત કરો. યાદ રાખો, 'જો બંને પક્ષ હંમેશાં સંમત થઈ જાય છે, તો એમાંથી એકની જરૂર પહેલાં દેખાય છે, જેના વિશે તમે પહેલાં ક્યારેય વિચાર્યું ન હતું. તમારે તો આ વાત માટે એ વ્યક્તિના આભારી થવું જોઈએ. બની શકે છે કે, આ અસંમતિ એક સુઅવસર હોય, જેના કારણથી તમે ભૂલ કરવાથી પહેલાં જ એને સુધારી શકો.'

પોતાની પહેલી જ ભાવના પર ભરોસો ના કરો. જેવી જ આપણી સામે કોઈ મુસીબત આવતી નજરે પડે, તો આપણે પોતાને સુરક્ષિત કરવા ઇચ્છીએ છીએ. સાવધાન રહીને ઠંડા નિયંત્રણથી વિચાર કરો. એ પણ તો શક્ય છે કે, તમે સર્વશ્રેષ્ઠ રૂપમાં ના હોઈને નિકૃષ્ટતમ રૂપમાં હો.

પોતાના ક્રોધ પર કાબૂ મેળવવાનું શીખો. કોઈપણ વ્યક્તિના વ્યક્તિત્વનું કદ એ જ વાતથી માપવામાં આવે છે કે, એને કઈ-કઈ વાતો પર ક્રોધ આવે છે.

પહેલાં પૂરી વાત ધ્યાનપૂર્વક સાંભળી લો. પોતાના વિરોધીઓને પણ બોલવાની પૂરી તક આપોને એમને એમની પૂરી વાત કહેવા દો. એમનાથી વિવાદ ના કરો, ના તો વિરોધ કરો અને ના તો ખુદનો બચાવ કરો. એનાથી તો ક્યારેય ન પડવાવાળી દીવાલ ઊભી થઈ જાય છે. એના સ્થાન પર એક સુદૃઢ પુલ બનાવવાનો પૂરો પ્રયાસ કરો.

સંમતિ શોધવાનો પ્રયાસ કરો. પોતાના વિરોધીઓની પૂરી વાત સાંભળ્યા પછી, વાતને ત્યાંથી પ્રારંભ કરો, જ્યાંથી તમે પોતાના વિરોધીથી એકમત હો.

હંમેશાં પ્રામાણિક બનીને રહો. હંમેશાં એ હકીકતોને શોધો, જેમાં તમે પોતાની ભૂલ માની શકો છો અને પોતાની ભૂલને માનવામાં વિલંબ ના કરો, પછી પોતાની ભૂલ માટે ક્ષમા પણ માંગી લો. એનાથી તમારા વિરોધી શાંત થઈ જશે.

ખુદને વચન આપો કે, તમે પોતાના વિરોધીઓના વિચારો પર ધ્યાનપૂર્વક મનન કરશો. તમારા વિરોધી સાચા પણ હોઈ શકે છે. આ પરિસ્થિતિમાં એ અધિક સરળ છે કે, તમે એમના વિચારો પર વિચારવા માટે વિવશ થઈ જાઓ, એના બદલે કે, તમે તીવ્રતાથી આગળ વધી જાઓ અને એવી કોઈ ભૂલ કરી બેસો, જેનાથી તમારા વિરોધીઓને પછીથી એ કહેવાની તક મળી જાય - 'અમે તો તમને સમજાવવાનો પૂરો પ્રયાસ કર્યો હતો, પરંતુ તમે જ અમારી વાત પર ધ્યાન ન આપ્યું.'

સમસ્યામાં દિલચસ્પી લેવા માટે પોતાના વિરોધીઓને મુક્ત કંઠથી આવકારો. જે વ્યક્તિને તમારા વિવાદમાં રુચિ છે, તો એનો અર્થ એની રુચિ પણ એ જ વિષયમાં છે. એને પોતાનો સહાયક સમજો, કેમ કે તે વિરોધી તમારો મિત્ર પણ બની શકે છે.

બંને પાસાઓથી વિચાર્યા પછી જ કાર્ય કરો. તમે સામેવાળા વ્યક્તિથી એ જ દિવસે પછી કે પછી આગલા દિવસે મુલાકાતનો સમય લઈ શકો છો અને પછી બધી હકીકતો પર પુનર્વિચાર કરી શકાય છે. આ મુલાકાતથી પહેલાં ખુદતી કેટલાંક પ્રશ્ન અવશ્ય પૂછો.

શું શક્ય છે કે મારા વિરોધી સાચા હોય? અથવા પછી કેટલીક સીમા સુધી સાચા હોય? શુ એમના તર્કમાં કોઈ બળ, કોઈ સત્ય છે? શું હું કોઈ સમસ્યા નિપટાવવા ઇચ્છું છું કે પછી ફક્ત પોતાના અહંને શાંત કરી રહ્યો છું? શું મારા આ વિવાદને કારણએ મારા વિરોધી મારાથી દૂર થતાં જઈ રહ્યાં છે કે પછી મારી નજીક આવી રહ્યાં છે? શું એ વાતથી મારી પ્રતિષ્ઠામાં કોઈ વૃદ્ધિ થશે, જે હું કરવા જઈ રહ્યો છું? મને જીત મળશે કે પરાજયનું મુખ જોવું પડશે? જો હું જીતી પણ જઈશ, તો મારે એનું શું મૂલ્ય ચુકવવું પડશે? જો હું આ વિષયમાં શાંત રહીશ, તો શું આ વિવાદ અહીં જ પર સમાપ્ત થઈ જશે?

પોતાના ૫૦ વર્ષના સફળ વૈવાહિક જીવનનું રહસ્ય ઓપેરા સ્ટાર જૈન પિયર્સે કંઈક આ પ્રકારે બતાવ્યું હતું - 'મારી પત્ની અને મેં ખૂબ જ પહેલાં એ સમાધાન કરી લીધું હતું કે, ભલે આપણે એક-બીજા પર કેટલાં પણ ક્રોધિત કેમ ના થઈ જઈએ, આપણે આ સમાધાન નિભાવીશું કે, જ્યારે આપણામાંથી કોઈ એક ક્રોધિત થઈ જશે, તો બીજો શાંત ચિત્તથી એની વાત સાંભળશે, કેમ કે જો આપણે બંને જ બોલવા લાગીશું, બૂમો પાડવા લાગીશું, તો પછી કોઈની પણ વાત પૂરી નહીં થાય અને ઘરમાં વાદ-વિવાદ તથા શોર-શરાબા સિવાય કશું પણ નહીં થાય.'

વિવાદથી એક જ લાભ થઈ કે છે અને તે છે,
વિવાદથી બચીને નિકળી જવું

★ ★ ★

2

પોતાના દુશ્મનને જાણો અને સમજો

વ્હાઈટ હાઉસમાં રહીને થિયોડોર રૂઝવેલ્ટે એ વાત સ્વીકાર કરી લીધી હતી કે, 'જો તેઓ ૭૫ અવસરો પર યોગ્ય સાબિત થઈ શકે, તો એમની સફળતામાં કોઈ પણ અડચણ નથી આવી શકતી.' હવે જો ૨૦મી સદીના મહાનતમ વ્યક્તિઓમાંથી એકનો આ વિચાર છે તો તમારી અને મારી શું ગણતરી?

૫૫ ટકા અવસરો પર પણ જો તમે સાચા થયા, તો તમે પણ વૉલ સ્ટ્રીટ જઈને એક જ દિવસમાં લાખો ડૉલર કમાઈ શકો છો, પરંતુ જો ૫૫ ટકા અવસરો પર પણ તમે સાચા નથી, તો પછી તો તમારે કોઈ અન્યની ભૂલ બતાવવાનો કોઈ અધિકાર નથી.

ફક્ત શબ્દો જ નહીં, બલ્કે પોતાની આંખોથી અથવા પછી પોતાના ઢંગ કે પોતાના હાવ-ભાવથી પણ લોકોને એ પ્રતીત કરાવી શકે છે કે, તેઓ સાચા નથી. હવે જો તમે કોઈને ખોટા સાબિત કરી પણ દો છો, તો શું સામેવાળો આ વાતથી સંમત થશે? શું પોતાની ભૂલ માનશે? ક્યારેય નહીં? કેમ કે તમે તો સીધા એના આત્મસન્માન પર ઠેસ કરી છે. કોઈપણ વ્યક્તિ કોઈ બીજાના વિચારોને નથી અપનાવતો, કોઈ બીજા માટે પોતાની વિચારસરણી નથી બદલતો. ભલે તમે ઇમેન્યુઅલ કાન્ટ કે પ્લેટોના બધા તર્કોને પણ એમની સામે બોલી નાખે, તો પણ તેઓ પોતાના વિચાર નહીં બદલે, કેમ કે તમે તો એમની ભાવનાઓને ઠેસ પહોંચાડી છે.

'હં તમારી સામે એક વાત સાબિત કરવા ઇચ્છી રહ્યો છું.' આ પ્રકારથી પોતાની વાતનો ક્યારેય પણ આરંભ ન કરો. એવું કહીને તો તમે સામેવાળાને એ બતાવી રહ્યાં છો- 'હું તો તમારાથી કેટલાય ગણો સ્માર્ટ છું. હું તમને કેટલીક એવી વાતો બહતાવવા જઈ રહ્યો છું, જે તમારા વિચારોને બદલી દેશે.' આ તો સ્પષ્ટ રૂપથી પડકાર છે. આ સાંભળીને તો સામેવાળાની આત્મા પર ઠેસ પહોંચે છે અને તે યુદ્ધ માટે તૈયાર થઈ જાય છે. પરિસ્થિતિઓ ભલે અનુકૂળ હોય કે પ્રતિકૂળ, વ્યક્તિની વિચારધારાને બદલી શકવી મુશ્કેલ છે. તો એને વધારે કઠિન કેમ બનાવવામાં આવે? ખુદને દુર્બળ કેમ બનાવવામાં આવે?

જો તમે કશું સાબિત પણ કરવા જઈ રહ્યાં છો, તો આ વાતની જાણ કોઈને પણ ના ચાલવા દો. આ સ્થિતિને પૂરી ચતુરાઈથી કુશળતાપૂર્વક સંભાળો. આ જ વિચારને ઍલેક્ઝેન્ડર પોપે સંક્ષિપ્ત રૂપમાં આ પ્રકારથી વ્યક્ત કર્યો હતો - 'લોકોને કોઈ પણ પાઠ શિખવાડતાં સમયે પૂરી સતર્કતા રાખવી જોઈએ. એમને એ જ્ઞાન જ ના થવું જોઈએ કે, એમને કશું શિખવાડવામાં આવી રહ્યું છે. નવા વિચારોને એ પ્રકારે બતાવવામાં આવવા જોઈએ, જેમ કે તેમને પોતાના જૂના વિચાર સ્મરણ થઈ આવ્યા હોય.' ૩૦૦ વર્ષ પહેલાં ગેલીલિયોએ એ કહ્યું હતું - 'તમે કોઈ વ્યક્તિને કશું નથી શીખવાડી શકતા. હા, તમે એને પોતાની અંદરથી શીખવામાં મદદ જરૂર કરી શકો છો.'

આ વાત લૉર્ડ ચેસ્ટરફીલ્ડે પોતાના પુત્રથી કહી હતી - 'નિશ્ચિત રૂપથી બીજા લોકોથે ખુદને અધિક બુદ્ધિશાળી બનાવવાનો પ્રયાસ કરો, પરંતુ આ વાત એમનાથી ના કહો.'

સુકરાતે પણ ઍથેન્સમાં પોતાના અનુયાયીઓથી વારંવાર એ જ કહ્યું હતું- 'હું ફક્ત એક જ વાત જાણું છું અને તે એ છે કે, હું કશું પણ નથી જાણતો.'

હવે હું સુકરાતથી અધિક બુદ્ધિશાળી થવાનો દાવો તો નથી કરી શકતો, આથી મેં બીજાઓને ખોટા સાબિત કરવાનું પણ છોડી દીધું છે અને આ વાતનો મને લાભ પણ થયો છે. જ્યારે પણ કોઈ વ્યક્તિ એવી વાત કહે, જે તમારી દૃષ્ટિમાં યોગ્ય નથી અને તમે પૂર્ણ વિશ્વાસથી જાણો છો કે, આ વાત ખોટી જ છે, ત્યારે પણ કંઈક આ પ્રકારે બોલવું જોઈએ-

'મને લાગે છે કે, મારો અભિપ્રાય તમારાથી થોડો ભિન્ન છે, પરંતુ હું ખોટો પણ હોઈ શકું છું. એવું કેટલીય વાર થઈ ચુક્યું છે,જ્યારે હું ખોટો સાબિત થઈ ચુક્યો છું અને જો આ વખતે પણ હું ખોટો સાબિત થઈ જાઉં છું, તો હું પોતાની ભૂલ સુધારવાની પૂરી ચેષ્ટા કરીશ. આવો, આપણે મળીને તથ્યોનું મૂલ્યાંકન કરીએ.'

આ પ્રકારના વાક્યોમાં જાદૂ હોય છે. કોઈપણ વ્યક્તિ એટલે નિષ્ઠુર નથી હોઈ શકતો, જે આ વાક્ય સાંભળીને પણ ક્રોધિત થઈ જાય.

અમારા ક્લાસના જ એક સદસ્ય મોન્ટાનાના કાર ડીલર હેરોલ્ડ રેન્કે પોતાના ગ્રાહકોની સાથે આ ટેકનીકનો પ્રયોગ કર્યો હતો. એમનું કહેવું હતું કે, ઑટોમોબાઈલ વેપારથી તણાવગ્રસ્ત વાતાવરણમાં બહુધા ગ્રાહકોની ફરિયાદ પર અધિક ધ્યાન આપી શકતા ન હતા અને ઉદાસીન રહેતા હતા. એના કારણે વેપારમાં ખૂબ અધિક નુકસાન થવા લાગ્યું હતું. ગ્રાહક પણ ક્રોધિત રહેતા હતા તથા આખું વાતાવરણ ખરાબ કરવા લાગ્યો હતો.

એમણે અમારા ક્લાસને બતાવ્યું - 'પછી મેં અનુભવ કર્યો કે, મારે પોતાની શૈલી બદલવી પડશે.' મેં પોતાના ગ્રાહકોથી એ કહેવાનું પ્રારંભ કરી દીધું - 'અમારી ડીલરશિપથી એટલી ભૂલો થઈ છે કે, બહુધા મારે શરમમાં મુકાવું પડે છે. તમારા પ્રકરણમાં પણ સંભવતઃ અમારાથી ભૂલ થઈ છે. આ વિશે મને વિસ્તારપૂર્વક બતાવો.'

'આ શૈલી તો ગ્રાહકના ક્રોધને એકદમ ઠંડો કરી દેતી હતી અને પછી તે પોતાની ફરિયાદ અધિક તર્કપૂર્ણ ઢંગથી બતાવતો હતો. અનેક ગ્રાહકોએ તો મારો આભાર પણ વ્યક્ત કર્યો, કેમ કે હું એમની વાત ધ્યાનપૂર્વક સાંભળતો હતો. કેટલાય ગ્રાહક તો પોતાના મિત્રોને પણ લઈને આવ્યા, જેથી તેઓ સારી સેવા પ્રાપ્ત કરી શકે. આજનો યુગ પ્રતિસ્પર્ધાનો છે અને અમારા ગ્રાહકોને એક એવા વ્યક્તિની જરૂર હોય છે, જે એમની વાત ધ્યાનપૂર્વક સાંભળી શકે. જો તમે ગ્રાહકના વિચારોને સન્માન બતાવીને કૂટનીતિ તથા શિષ્ટતાથી વ્યવહાર કરશો, તો નિશ્ચિત રૂપથી પોતાના પ્રતિસ્પર્ધીઓથી ખૂબ આગળ નિકળી શકશો.'

જો તમે આ વાત હૃદયથી માની લો કે, તમે ખોટા પણ હોઈ શકો છો, તો ક્યારેય પણ મુશ્કેલીમાં નહી ઘેરાઓ. એનાથી લડાઈ-ઝઘડો પણ નહીં થાય અને સામેવાળો પણ ખુદ જ તમારી જેમ નિષ્પક્ષ અને વિશાળ હૃદયનો થઈ જશે. થઈ તો એ પણ શકે છે કે, સામેવાળો પણ તમારી જ જેમ બોલવા લાગે કે, તે પણ ખોટો હોઈ શકે છે.

જો તમને પૂરો વિશ્વાસ છે કે, તમારો વિરોધી ખોટો છે અને તમે એ વાત એનાથી સ્પષ્ટરૂપે કહી દો, તો વિચારો, શું થશે? એનું એક ઉદાહરણ અહીંયા પ્રસ્તુત છે-

'મિસ્ટર એસ. ન્યૂયૉર્કના એક યુવા વકીલ હતા. તેઓ એક વાર યૂનાઇટેડ સ્ટેટ્સ સુપ્રીમ કોર્ટમાં એક મહત્ત્વપૂર્ણ કેસ 'લસ્ટગાર્ટન વિરુદ્ધ લીટ કૉર્પોરેશન ૨૮૦ યૂ.એસ. ૩૨૦'માં યુક્તિઓ પ્રસ્તુત કરી રહ્યાં હતા. આ કેસમાં ઘણાં બધા પૈસા દાવ પર લાગ્યા હતા, સાથે જ કાયદાનો એક ખૂબ જ મહત્ત્વપૂર્ણ પ્રશ્ન ફસાયેલો હતો. એ જ દલીલના ચાલતાં સુપ્રીમ કોર્ટના

જજે એનાથી પ્રશ્ન કર્યો - 'ઍડમિરેલટી લૉમાં સમય-સીમા છ વર્ષની હોય છેને?'

ત્યારે જ મિસ્ટર એસ.એ એક પળ રોકાઈને જજથી સ્પષ્ટ રીતે કહી દીધું - 'યોર ઓનર! ઍડમિરેલ્ટી લૉમાં તો કોઈપણ સમય-સીમા નિશ્ચિત નથી હોતી.'

આગળની વાર્તા એ વકીલે અમારા ક્લાસમાં બતાવી- 'કોર્ટમાં સન્નાટો છવાઈ ગયો અને રૂમમાં તાપમાન શૂન્ય ડિગ્રીથી પણ નીચે પહોંચી ગયું. હું ખુદને સાચો બતાવીને જજની ભૂલ બતાવીને ખૂબ પ્રસન્ન હતો, પરંતુ શું આ વાતથી અમારો વ્યવહાર મિત્રતાપૂર્ણ થયો હશે? ના. મને હજુ પણ પૂરો વિશ્વાસ છે કે, તે કેસ હું જ જીતતો. એનાથી પહેલાં મેં આટલી સારી રીતે ક્યારેય દલીલ કરી ન હતી, પરંતુ ખુદને સાબિત કરીને પણ હું પોતાની વાત મનાવડાવી ના શક્યો અને હું કેસ હારી ગયો. મારી ભૂલ ફક્ત એટલી જ હતી કે, મેં એક બુદ્ધિશાળી તથા પ્રસિદ્ધ જજને ખોટો સાબિત કરવાની મહાન ભૂલ કરી હતી.

ઘણાં ઓછા લોકો એવા હોય છે, જેમને તર્કસંગત લોકો પસંદ આવે છે. આપણામાંથી મોટાભાગના લોકો તો પૂર્વાગ્રહોથી ઘેરાયેલા હોય છે અને યુગોથી ચાલી આવી રહેલી માન્યતાઓમાં જ વિશ્વાસ રાખે છે. આપણામાં ઈર્ષ્યા, ડર, શંકા તથા અહંકાર કૂટી-કૂટીને ભરેલા હોય છે. આપણામાંથી મોટાભાગના લોકો પોતાના વિચારોને બિલ્કુલ પણ નથી બદલવા ઇચ્છતા. હવે પ્રશ્ન ભલે એમના હેર કટનો હોય, રહેન-સહેનનો હોય, ધર્મનો હોય, સામ્યવાદનો હોય અથવા પછી એમની પ્રિય નાયિકાનો હોય. આથી જો તમે આ સંસારના વિચારોને બદલવા કે બીજાઓની ભૂલો શોધવાનું બીડું ઉઠાવી જ લીધું છે, તો પ્રતિદિવસ નાશ્તાની સાથે-સાથે નીચે લખેલી પંક્તિઓને પણ પોતાના મસ્તિષ્કમાં અવશ્ય ઉતારી લો. આ પંક્તિઓ જેમ્સ હાર્વે રૉબિન્સન દ્વારા લિખિત જ્ઞાનવર્ધક પુસ્તક 'ધી માઇન્ડ ઇન ધી મેકિંગ'માંથી લેવામાં આવી છે.

આમ તો આપણે બહુધા જ કોઈ પ્રતિરોધ વગર પોતાના વિચારોને બદલતાં રહીએ છીએ, પરંતુ જો કોઈ વ્યક્તિ આપણને ખોટાસાબિત કરીને વિચાર બદલવા માટે કહે છે, તો આપણે આ દોષારોપણથી ચિઢાઈ જઈએ છીએ અને પોતાના મનમાંએ વ્યક્તિ માટે ઘૃણા પેદા કરી લઈએ છીએ. આમ તો આપણે પોતાના વિચારોની બિલ્કુલ પણ ચિંતા નથી કરતા, પરંતુ જો કોઈ બીજો આપણાં એ જ વિચારોને ખોટા સાબિત કરવાનો પ્રયાસ કરે છે, તો આપણે પોતાના એ જ વિચારો પ્રતિ ખૂબ જ આસક્ત થઈ જઈએ છીએ. આપણને પોતાના વિચારોથી એટલોપ્રેમ નથી હોતો, જેટલો કે પોતાના આત્મસન્માનથી. માનવીય સંબંધોમાં સૌથી મહત્ત્વપૂર્ણ શબ્દ 'મારું' હોય છે અને બુદ્ધિશાળી વ્યક્તિ એનો સામનો ચતુરતાથી કરે છે. આ 'મારા'માં શક્તિ એક જેવી જ રહે છે, ભલે મામલો 'મારા' ડિનર, 'મારો' કુતરો, 'મારું' ઘર, 'મારા' પિતા, 'મારો' દેશ અથવા 'મારા' 'ઈશ્વર'થી સંબંધિત હોય. આપણને આ વાતથી પણ ચિઢ થાય છે કે, આપણી ઘડિયાળ ખોટી છે અથવા આપણી કાર ગંદી છે, બલ્કે આ પણે એ વાતથી પણ ચિઢાઈ જઈએ છીએ કે, મંગળની નહેરો વિશે આ પણા વિચાર કે આપણા 'ઍપિક્ટેટસ'નું ઉચ્ચારણ ખોટું છે અથવા સેલિસિનની ચિકિત્સકીય ઉપયોગિતાના વિષયમાં આપણા વિચાર સાચા નથી અથવા પછી વિશ્વયુદ્ધની તારીખ આપણને ઠીકથી યાદ નથી. આપણે તો પ્રત્યેક હાલમાં પોતાની વાતને સાચી માનવા ઇચ્છીએ છીએ અને જ્યારે પણ કોઈ બીજો આપણી માન્યતાઓ પર શંકા દર્શાવે છે, કોઈ કોઈ પ્રશ્નચિહ્ન લગાવે છે, તો અમારી બધી ઇન્દ્રિયો ઉત્તેજીત થઈ જાય છે અને આપણને એ જ માન્યતાઓથી ચિપકેલા રહેવા માટે નવાં-નવાં બહાના શોધે છે. પરિણામસ્વરૂપ આપણી તથાકથિત તર્કશક્તિ પોતાની વર્તમાન માન્યતાઓ માટે તર્ક શોધવામાં પૂરી શક્તિથી લાગી જાય છે.'

'ઑન બિકમિંગ ઍ પર્સન' નામના પુસ્તકમાં પ્રસિદ્ધ મનોવૈજ્ઞાનિક કાર્લ રૉજર્સે લખ્યું છે -

'આ વાતને હું ખૂબ મહત્ત્વ આપું છું કે, ખુદને સામેવાળાનો દૃષ્ટિકોણ સમજવાની અનુમતિ આપી દઉં, આ વાક્ય તમને થોડું વિચિત્ર તો અવશ્ય જ લાગી રહ્યું હશે. તો શું બીજાને સમજવા માટે પહેલાં ખુદને સમજવા પડે છે. મને તો આ જ સત્ય લાગે છે. મોટાભાગની વાતોના સંબંધમાં આપણી પ્રથમ પ્રતિક્રિયા મૂલ્યાંકન તથા નિષ્કર્ષની હોય છે અને આપણે બીજાની વાતને સમજવાનો પરિશ્રમ જ નથી કરવા ઇચ્છતા. જ્યારે પણ કોઇ વ્યક્તિ કોઈ ભાવના, વિચાર કે વિશ્વાસને વ્યક્ત કરે છે, તો આપણી પ્રવૃત્તિ તુરંત એ અનુભવ કરવા લાગે છે - 'આ વાર્ત મૂર્ખતાપૂર્ણ છે', 'આ જ વાત સાચી છે', 'આ વાત તર્કસંગત નથી', 'આ અનુચિત છે', પરંતુ ક્યારેક-ક્યારેક આપણે ખુદને એ વાતની આજ્ઞા આપી દઈએ છીએ કે, આપણે સામેવાળાની પૂરી વાતને ધ્યાનપૂર્વક સાંભળીને સમજવાનો પ્રયાસ કરીએ અને પછી એનો દૃષ્ટિકોણ પણ સમજી શકીએ.'

એકવાર મેં એક ઇન્ટીરિયર ડેકોરેટરને પોતાના ઘરની સાજ-સજ્જાનું કામ સોંપી દીધું, પરંતુ એના દ્વારા આપવામાં આવેલા બિલને જોઈને મને ખૂબ જ જોરનો ઝટકો લાગ્યો, પછી થોડાં દિવસો પછી મારી એક મિત્ર આવી અને રૂમમાં લાગેલા નવા પરદાઓને જોવા લાગી, પરંતુ જેવો જ મેં એ પરદાઓનું મૂલ્ય બતાવ્યું, તે તુરંત બોલી - 'શું આટલા મોંઘા પરદા! તને તો નિશ્ચિત જ લૂંટી લીધો છે.'

શું આ વાત સાચી હતી? બિલ્કુલ, એણે મને સત્ય જ બતાવ્યું હતું, પરંતુ ખૂબ ઓછાં લોકો એવા હોય છે, જે એ સ્વીકાર કરી લે છે કે, કોઈએ એને મૂર્ખ બનાવ્યા છે. આથી માનવ-સ્વભાવના વશીભૂત થઈને મેં પણ પોતાનો બચાવ કરવાનો શરૂ કરી દીધો. મેં ૧૦ યુક્તિઓ પ્રસ્તુત કરી દીધી, જાણે સારી ક્વૉલિટીનો સામાન તો મોંઘો જ મળે છે, સુંદર તથા કલાત્મક સામાન તો મોટાં-મોટા શોરૂમમાં જ મળે છે, ના કે પાટાઓ પર વગેરે. પછી થોડાં દિવસો પછી મારી એક મિત્ર આવી, જેમણે પરદાની ખુલ્લા મનથી પ્રશંસા કરી. તેઓ કહેવા લાગી - 'કાશ'! હું પણ પોતાના ઘરમાં આટલા કલાત્મક પરદાં લગાવી શકતી! અને એના પર મારી પ્રતિક્રિયા પહેલેથી જ અલગ હતી- 'આમ પણ મેં આ પરદાઓનું મૂલ્ય થોડું વધારે જ આપી દીધું છે. હવે તો હું પસ્તાઈ રહ્યો છું કે, હું આટલા મોટા શોરૂમમાં ઘુસ્યો જ કેમ હતો.'

તો એનો અર્થ એ થયો કે, જ્યારે આપણે ખોટા હોઈએ છીએ, તો મનથી તો આપણે પોતાની ભૂલ માની લઈએ છીએ અને ક્યારેક-ક્યારેક તો એ ભૂલને બીજાઓની સામે પણ સ્વીકાર કરી લઈએ છીએ.એનાથી આપણે પોતાની ઉદારતા તથા ખુલ્લાપણાનો પરિચય આપવા ઇચ્છે છે, પરંતુ જ્યારે કોઈ સ્પષ્ટ રૂપથી અમારી કોઇ ભૂલને પ્રગટ કરે છે, તો આપણે અડી જઈએ છીએ અને પોતાના અહંને તો ચોટિલ થવા જ નથી દેતાં.

સિવિલ યુદ્ધના સમયે હોરેલ ગ્રીલે અમેરિકાના સૌથી પ્રસિદ્ધ સંપાદક હતા. તેઓ લિંકનની નીતિઓના કટ્ટર વિરોધી હતા. એમને લાગતું હતું કે, તેઓ તર્ક-વિતર્કથી, અપમાનથી કે પછી લિંકનની મજાક ઉડાવીને એમનેપોતાના પક્ષથી સંમત કરી લેશે. આ અભિયાન દિવસો-દિવસ બળવાન થતું ગયું. જે રાત્રે બૂથને લિંકન પર ગોળીઓનો વરસાદ કર્યો હતો, એ રાત્રે ગ્રીલે લિંકન માટે એક અત્યંત કટુ, ક્રૂર, આલોચનાત્મક તથા વ્યક્તિગત આઘાત પહોંચાડવાવાળો સંપાદકીય લેખ લખ્યો હતો. પરંતુ શું લિંકન ક્યારેય પણ ગ્રીલેથી એકમત થયાં? સંભાવના જ પેદા નથી થતી. અપમાન અને ઉપહાસ દ્વારા તો તમે કોઈને પણ સંમત નથી કરી શકતા.

હવે જો તમે એવા અભિપ્રાય ઇચ્છો છો, જેમનાથી તમારા સંબંધ બીજાઓની સાથે મધુર થઈ જાય, જો તમારે પણ પોતાના વ્યક્તિત્વમાં નિખાર લાવવો છે, તો બેન્જામિન ફ્રેંકલિનની

આત્મકથાને વાંચવી ખૂબ જરૂરી છે. આ સૌથી ઉત્તમ જીવનચરિત્ર હોવાની સાથે-સાથે અમેરિકી સાહિત્યમાં એક અમર પુસ્તક છે. એમાં ફ્રેંકલિને બતાવ્યું છે કે, એમણે પોતાની દલીલ કરવાની આદત પર કેવી રીતે નિયંત્રણ મેળવ્યું અને પછી કયા પ્રકારે તેઓ ખુદને અમેરિકી ઇતિહાસના સૌથી સૌમ્ય, સભ્ય, કુશળ તથા કૂટનીતિક મનુષ્યના રૂપમાં સ્થાપિત કરી શક્યા.

પોતાની યુવાવસ્થામાં બેન જરૂર કરતાં વધારે દલીલ કર્યા કરતા હતા. એકવાર એમનો એક જૂનો મિત્ર ક્વેકર એમને એક તરફ લઈ ગયો અને એમના પર સત્યની ચાબુક વરસાવાનો પ્રારંભ કરી દીધો. એણે બેનથી કહ્યું - 'બેન! તારો સ્વભાવ કોઈ નથી સુધારી શકતો. તારા વિચાર તારા વિરોધીઓને હથોડાની ઠેસ પહોંચાડે છે. તારા આક્રમક વિચારોની કોઈને પણ ચિંતા નથી. તારા સહયોગી તો એ જ ઇચ્છે છે કે, કેવી રીતે તારાથી બચવામાં આવે. તારામાં હકીકતમાં એટલું અધિક જ્ઞાન છે, તો કોઈને પણ તારે કશું પણ બતાવવાની જરૂર નથી. કોઈ એટલો પરિશ્રમ પણ કેમ કરશે કે, તે તારા જેવાં વિદ્વાનને કશું સમજાવે. આથી તારી પાસે જેટલું જ્ઞાન છે, બસ, એ જ રહેશે, બીજાઓને તો તૂં કશં પણ નહીં શીખવાડી શકે અને એમાં નુકસાન પણ તારું જ થશે.' અને આ વાત માટે બેન ફ્રેંકલિન પ્રશંસાને પાત્ર છે કે, એમણે આ અપમાનજનક આલોચનાને ખૂબ સારી પ્રકારથી લીધો. અહીંયા પર પણ એમણે પોતાની મહાનતા તથા બુદ્ધિમત્તાનો પરિચય આપીને આ આલોચનામાં છુપાયેલા સત્યને ઓળખી લીધું કે, જો તેઓ પોતાના વિચારોને અને ખુદને નહીં બદલે, તો વિનાશના ખાડામાં પાડતાં ચાલ્યા જશે. એમણે પોતાની ભૂલને માની લીધી તથા પોતાના શબ્દકોશથી આલોચના તથા દલીલ જેવાં શબ્દોના કાઢી ફેંક્યા.

ફ્રેંકલિન પોતાના જીવનચરિત્રમાં આગળ બતાવે છે - 'મેં એક નિયમ બનાવી લીધો કે, હવેથી હું બીજાઓની કોમળ ભાવનાઓ પર સીધો વાર તો બિલ્કુલ પણ નહીં કરું અને પોતાની વાતને પણ આક્રમક શૈલીમાં કહેવાથી બચીશ. હવેથી હું પોતાની ભાષામાં 'નિશ્ચિત રૂપથી', 'નિઃસંદેહ' જેવાં શબ્દોનો પ્રયોગ નહીં કરું. એના સ્થાન પર મારી ભાષા આવી હશે, 'મને લાગે છે', 'આ સમયે મને એવું પ્રતીત થઈ રહ્યું છે', 'હું સમજું છું' વગેરે. હવે જ્યારે પણ કોઈ વ્યક્તિ અતાર્કિક વાત કહી દેતો હતો અને હું જાણતો હતો કે, તે સાચી નથી, તો પણ હું એનો વિરોધ સીધા રૂપમાં કરવાથી બચતો હતો. જો મારે ભૂલ બતાવવી પણ હોય, તો હું એક કૂટનીતિજ્ઞના રૂપમાં બતાવતો હતો,જાણે - અનેક મામલાઓ અથવા પરિસ્થિતિઓમાં સામેવાળાની વાત સાચી થઈ શકતી હતી, પરંતુ મને એવું પ્રતીત થતું હતું કે, આ મામલામાં આ સાચું નહીં હોય. મને પોતાની શૈલી બદલવાથી ખૂબ લાભ પણ થયો. હવે મારી ચર્ચાઓ શાંતિપૂર્ણ થવા લાગી. હવે હું પોતાના વિચારોને ખૂબ જ વિનમ્ર તથા શાલીન શૈલીમાં બીજાઓની સમક્ષ પ્રસ્તુત કરતો હતો, આથી તેઓ પણ પ્રસન્નતાપૂર્વક મારી વાતથી સંમત થઈ જતા હતા. જો હું ખોટો પણ હોઉં, તો પણ મારે ઘોર અપમાનનો સામનો કરવો પડતો ન હતો, કેમ કે પ્રત્યેક વસ્તુ એ જ રૂપમાં આપણી સામે આવે છે, જે રૂપમાં આપણે બીજાઓને આપીએ છીએ. જ્યારે હું સાચો હતો, તો મારા વિરોધી પણ મારી વાતથી સંમત થઈ જતા હતા. તેઓ પણ તો મારી જ નીતિ પર ચાલી રહ્યાં હતા. પ્રારંભમાં આ ટેકનીક પર ચાલતાં-ચાલતાં મારે પોતાની સ્વાભિવક ઇચ્છાઓનું હનન કરવું પડી રહ્યું હતું. મારે દલીલ કર્યા વગર જીવવું પડી રહ્યું હતું, પરંતુ પછીથી આ ટેકનીક મારા માટે સહજ થઈ ગઈ અને મને એની આદત પડી ગઈ, પછી હું પોતાની આ જ આદતને કારણે પોતાના મિત્રો તથા સહયોગીઓમાં એટલો પ્રસિદ્ધ થઈ ગયો કે, જ્યારે પણ હું કોઈ નવી સંસ્થાનો પ્રસ્તાવ રાખતો હતો અથવા પછી જૂની સંસ્થામાં કોઈ બદલાવ ઇચ્છતો હતો, તો તેઓ મારી વાત પર સરળતાથી સંમત થઈ જતાં હતા. રાજનૈતિક

ક્ષેત્રમાં પણ મારી સફળતાનું આ જ રહસ્ય હતું. સહેજ વિચારો, હું ના તો એક સારો વક્તા હતા, બોલવાની કળામાં પણ હું કુશળ ન હતો, મારી શબ્દાવલી પણ અધિક લોભામણી ન હતી, પરંતુ છતાં પણ હું પોતાની વાત મનાવી જ લેતો હતો.

તો શું ફ્રેંકલિનનો આ ઢંગ વેપારમાં પણ સફળ પ્રમાણિત થઈ શકે છે? આ વાતને સાબિત કરવા માટે બે ઉદાહરણ પ્રસ્તુત છે -

નૉર્થ કેરોલિનાના કિંગ્સ માઉન્ટેનની નિવાસી કેથરીન ઍ. અલ્ફ્રેડ એક યાર્ન-પ્રોસેસિંગ પ્લાન્ટમાં ઇન્ડસ્ટ્રિયલ એન્જિનિયરિંગ સુપરવાઇઝર રહી. અમારા ક્લાસમાં પોતાનો અનુભવ બતાવતા એમણે કહ્યું કે, કયા પ્રકારથી એમણે અમારી ટ્રેનિંગથી પહેલાં તથા બાદમાં એક સંવેદનશીલ સમસ્યાનો સામનો કર્યો. એમના અનુસાર- 'મારી સૌથી મુખ્ય જવાબદારી એ છે કે, અમાર ઓપરેટર્સને પ્રોત્સાહિત કરતી રહું તથા સ્તરીયતાને જાળવીને રાખી શકું, જેનાથી અમે અધિકથી અધિક યાર્નનું ઉત્પાદન કરીને અધિક પૈસા અર્જિત કરી શકીએ. પહેલાં અમારી પાસે બે કે ત્રણ પ્રકારના યાર્ન હતા અને ત્યાં સુધી બધું જ ઠીકઠાક ચાલી રહ્યું હતું, પરંતુ હજુ થોડાં દિવસો પહેલાં જ અમે પોતાની રેન્જને વિસ્તૃત કરી લીધી અને આ જ કારણે અમારે ૧૨ અલગ-અલગ પ્રકારના યાર્નથી કામ કરવું પડ્યું. કામ વધી જવાના કારણે અમે પોતાના ઑપરેટર્સને સારો પગાર આપી રહ્યાં ન હતા અને કામમાં રુચિ જાળવી રાખવા માટે એમને પ્રોત્સાહિત પણ કરી શકતા ન હતા. ત્યારે જ મેં એક નવી ટેકનીકનો પ્રયોગ કરવાનો નિર્ણયલીધો, જેમાં અમે ઑપરેટર્સને યાર્નની એ શ્રેણીના અનુરૂપ ચૂકવણી કરીએ, જે પ્રકારે તે વર્તમાનમાં કામ કરી રહ્યાં હતા. આ જ યોજનાને હાથમાં લઈને હું એક મીટિંગમાં ગઈ. પોતાની આ યોજનાને હું મેનેજમેન્ટની સામે સાચી સાબિત કરવા ઇચ્છતી હતી. મેં એમને આ વાતની વિસ્તૃત જાણકારી આપી કે, તેઓ ક્યાંક ખોટા હતા, ક્યાંક તેઓ પક્ષપાત કરી રહ્યાં હતા અને કયા પ્રકારે મારી યોજના પર ચાલીને બધું જ ઠીક કરી શકાય છે, પરંતુ હું સફળ ના થઈ શકી. નવી યોજના પર પોતાની સ્થિતિના બચાવમાં એટલી અધઇક વ્યસ્ત થઈ ગઈ હતી કે, મેં એમના માટે જૂની યોજનાથી સંબંધિત સમસ્યાઓને સ્વીકાર કરવા માટે કોઈ સંભાવના છોડી ન હતી. પછી તે વિષય વચ્ચે જ અટકી ગયો.'

'પછી જ્યારે મેં આ કોર્સમાં ઘણું બધું શીખ્યું, તો મને પોતાની ભૂલનું જ્ઞાન થઈ ગયું. મેં એકવાર ફરી મીટિંગ બોલાવી અને આ વખતે મેં એમનાથી પૂછ્યું કે, એમના અનુસાર સમસ્યાઓ ક્યાં આવી રહી છે, પછી અમે પ્રત્યેક બિંદુઓ પર વિચાર-વિમર્શ કર્યો અને મેં એમનાથી પૂછ્યું કે, તે કઈ સર્વશ્રેષ્ઠ રીત છે, જેનાથી સમસ્યાનું સમાધાન થઈ શકે છે. વચ્ચે-વચ્ચે મેં પણ વિનમ્રતાપૂર્વક કેટલાંક અભિપ્રાય આપ્યા, પરંતુ મેં સિસ્ટમને વિકસિત કરવાનું કામ એમને જ સોંપી દીધું, મીટિંગના અંતમાં જ્યારે મેં એમની સમક્ષ પોતાની યોજના પ્રસ્તુત કરી, તો એમણે પૂરા ઉત્સાહથી એનો સ્વીકાર કરી લીધો.'

'હવે મને એ વાતનો પૂરો વિશ્વાસ થઈ ચુક્યો હતો કે જો તમે કોઈ વ્યક્તિને સ્પષ્ટ રૂપથી ખોટા બતાવો છો, તો એનાથી લાભના સ્થાન પર નુકસાન જ અધિક થાય છે. એવું કરીને તો તમે એના સ્વાભિમાન પર આઘાત કરો છો અને ખુદને પણ એની દૃષ્ટિમાં ખરાબ બનાવી લો છો.'

હવે અન્ય એક ઉદાહરણ અહીંયા પ્રસ્તુત છે. આ પ્રકરણ એવું છે, જે હજારો લોકોના અનુભવ હોઈ શકે છે -

ન્યૂયૉર્કની એક લંબર કંપનીમાં સેલ્સમેન આર.વી. ક્રાઉલે વર્ષોથી કઠોર દિલ લંબર ઇન્સ્પેક્ટરોને એ બતાવવામાં લાગ્યા હતા કે, તેઓ ખોટા હતા. અનેક દલીલોમાં એણે વિજય

પણ મેળવી લીધો હતો, પરંતુ એનાથી એને કોઈ લાભ થયો ન હતો. ક્રાઉલેનું કહેવું હતું - 'લંબર ઇન્સ્પેક્ટર બેસબૉલના ઍમ્પાયરની જેમ વ્યવહાર કરે છે. જો એમણે એકવાર કોઈ નિર્ણય સંભળાવી દીધો, તો તેઓ એનાથી ટસથી મસ પણ નથી થતાં.'

ત્યારેજ મિસ્ટર ક્રાઉલેએ ગણિત લગાવ્યું કે, દલીલમાં જીત પ્રાપ્ત કર્યા પછી એમની ફર્મને હજારો ડૉલરનું નુકસાન ઝેલવું પડી શકે છે. ત્યારે જ એમણે અમારા કોર્સમાં ભાગ લીધો અને દલીલ કરવાની ટેકનીકને છોડી દીધી. એનું પરિણામ શું નિકળ્યું? મિસ્ટર ક્રાઉલેએ આ વાર્તા ખુદ પૂરી ક્લાસની સામે સંભળાવી હતી-

'એકવાર સવારે જ મારા ફોનની ઘંટડી રણકી ઉઠી. ફોન પર એક ગુસ્સેલ તથા ચિંતિત વ્યક્તિએ મને બતાવ્યું કે, અમે એના પ્લાન્ટમાં જે લંબર સપ્લાય કર્યો હતો, તે એકદમ ખરાબ પ્રકારનો હતો. એની ફર્મે અમારા બાકી માલને ઉતારવાથી મનાઈ કરી દીધી હતી અને હવે તેઓ ઇચ્છતા હતા કે, એ સ્ટૉકને એમના યાર્ડથી જલ્દીથી જલ્દી ઉઠાવડાવી લે. લગભગ એક ચતુર્થાંશ માલ ઉતરી ગયા પછી લેબર ઇન્સ્પેક્ટરે પોતાનો રિપોર્ટ આપ્યો હતો કે, લંબરનું સ્તર અપેક્ષિત ક્વૉલિટીથી ૫૫ ટકા હતું. આથી તેઓ માલને પાછા કરવા ઇચ્છતા હતા.'

'આ વાત સાંભળતાં જ મેં તુરંત જ એ ફર્મના ગોડાઉનમાં જઈને બધી સ્થિતિનું નિરીક્ષણ કરવાની યોજના બનાવી. આખા રસ્તામાં હું આ સમસ્યાથી નિપટવાની રણનીતિ તૈયાર કર તો રહ્યો. આ કોર્સમાં આવવાથી પહેલાં મેં આ પરિસ્થિતિમાં દલીલ કરી હોત, લાંબા-પહોળા નિયમ બતાવી દીધા હોત, પોતાના જ્ઞાન અને અનુભવની લાંબી-લાંબી ડીંગો હાંકી હોત, જેનાથી સામેવાળા ઇન્સ્પેક્ટરના મસ્તિષ્કમાં આ વાત ઘૂસી જાય કે, તે ખોટો હતો અને હું સાચો, પરંતુ આ વખતે મેં કોર્સની અવધિમાં શીખેલા નિયમોનું પાલન કરવાનો નિર્ણય કર્યો.'

'જેવો જ હું પ્લાન્ટમાં પહોંચ્યો, તો મેં જોયું કે, પ્લાન્ટનો મેનેજર તથા લંબર ઇન્સ્પેક્ટર પૂરી રીતે દલીલ કરવા તથા ઝઘડો કરવાના મૂડમાં હતા. હું એ ટ્રકની પાસે ગયો, જેમાથી માલને ઉતારવામાં આવ્યો હતો, પછી મેં એમનાથી આગ્રહ કર્યો કે, તેઓ માલને ઉતારવાનું જારી રાખે, જેનાથી હું માલની ગુણવત્તાની તપાસ ઠીક પ્રકારથી કરી શકું, પછી મેં ઇન્સ્પેક્ટરથી કહી દીધું કે, તે સારા તથા ખરાબ માલને અલગ-અલગ રાખવામાં આવે, જેમ તે મારા આવવાથી પહેલાં પણ કરી રહ્યો હતો.'

'થોડીવાર સુધી હું એને જોતો રહ્યો અને પછી હું સમજી ગયો કે, તે નિયમોનો ખોટો પ્રયોગ કરી રહ્યો હતો અને તે તપાસ પણ ખૂબ નિષ્ઠુર ઢંગથી કરી રહ્યો હતો. મને એ ખબર હતી કે, એ ઇન્સ્પેક્ટરને હાર્ડવુડનું સારું જ્ઞાન છે, પરંતુ સફેદ પાઈન વિશે તે અધિક નથી જાણતો અને આ લેબર સફેદ પાઈનનો હતો. હું તો સફેદ પાઈનનો કુશળ વિશેષજ્ઞ હતો, પરંતુ છતાં પણ મેં એના ઓછા જ્ઞાન પર કોઈ ટિપ્પણી ના કરી. હું ચુપચાપ જોતો રહ્યો અને જે ટુકડાઓને તે ખરાબની શ્રેણીમાં રાખી રહ્યો હતો, એ ટુકડાં વિશે હું પૂછતો રહ્યો કે એમાં શું કમી છે. મેં એ ઇન્સ્પેક્ટરને એકવાર પણ એ અનુભવ ના થવા દીધો કે, તે ખોટો છે. હુ તો વારંવાર એને એ જ બતાવતો રહ્યો કે, મારા પૂછવાનું કારણ માત્ર એ છે કે, આગલીવાર હું એવો જ માલ મોકલાવીશ, જેવો એમને પસંદ છે.'

'હું વારંવાર એનાથી એ જ કહેતો રહ્યો કે, જે ટુકડાંઓથી તે સંતુષ્ટ નથી, એમને અલગ કરતો જાય, તો એનાથી અમારી વચ્ચેની દુશ્મનીની દિવાલ ઓગળવા લાગી. મેં વાતો-વાતોમાં એમને એ અભિપ્રાય પણ આપી દીધો કે, સંભવતઃ તેઓ થોડો મોંઘો માલ ખરીદવા ઇચ્છતા હતા, કેમ કે એમને એનાથી સારી ક્વૉલિટી જોઈતી હતી. એનાથી એમના મસ્તિષ્કમાં એ વાત આવી ગઈ કે, એમણે જે ગ્રેડના માલનો ઑર્ડર આપ્યો હતો, કેટલાય રિજેક્ટેડ ટુકડાં એ ગ્રેડના

માલમાં બિલ્કુલ ઠીક બેસતા હતા. ફર્મના મેનેજરે પણ આ વાતનો સ્વીકાર કરી લીધો કે, એમને હકીકતમાં સારા પ્રકારના અને મોંઘા માલની જરૂર હતી. હું ખૂબ જ સતર્ક હતો કે, ક્યાંક તેઓ એ ન વિચારવા લાગે કે, હું આ જ વિષયને મુદ્દો બનાવીને અસલી મુદ્દાથી ભટકી રહ્યો છું.'

'પછી ધીમે-ધીમે એનો દૃષ્ટિકોણ બદલાવા લાગ્યો. એ લેબર ઇન્સ્પેક્ટરે અંતે એ સ્વીકાર કરી જ લીધું કે, એને સફેદ પાઇનનું વધારે જ્ઞાન અથવા અનુભવ નથી અને પછી તો તે મારાથી પ્રત્યેક ટુકડાં વિશે જાણતો રહ્યો. હું પણ એને પૂરી જાણકારી આપતો રહ્યો, પરંતુ વચ્ચે-વચ્ચે એ પણ કહેતો રહ્યો, કે જો એને કોઈ ટુકડો પસંદ નથી, તો એને અલગ કરી દે. અંતે હવે તે એ સ્થિતિમાં પહોંચી ચુક્યો હતો, જ્યારે કોઈપણ ટુકડાને ખોટો બતાવતા સમયે તે અપરાધ-બોધનો અનુભવ કરી રહ્યો હતો. પછી તે એ પણ સમજી ગયો કે, ભૂલ એની જ હતી, કેમ કે એણે એ ક્વૉલિટીના માલનો ઑર્ડર આપ્યો ન હતો, જેની એને જરૂર હતી. એના પરિણામસ્વરૂપ મારા ત્યાં પાછા ફર્યા પછી એણે એકવાર ફરી પૂરી ટ્રકના માલની તપાસ કરી. એણે બધો માલ લઈ લીધો અને મને પૂરી રકમનો ચેક પણ મોકલાવી દીધો. તો એક નાના ઉદાહરણથી, થોડી વ્યવહારકુશળતાથી અને થોડી સમજથી કે, સામેવાળાની ભલને કેવી રીતે છુપાવવામાં આવે, ફક્ત આ બધી વાતોથી અમારી કંપનીને બમણો લાભ થયો, પહેલો આર્થિક લાભ તેમજ બીજો સદ્ભાવના મળી, જે ખૂબ અણમોલ હતી.'

એકવાર માર્ટિન લૂથર કિંગથી કોઈએ પૂછી લીધું કે, આમ તો તેઓ શાંતિના પક્ષધર છે, પરંતુ છતાં પણ દેશના સૌથી મોટા અસ્વેત ઑફિસર ઍરફોર્સ જનરલ ડેનિયલ 'ચેપી' જેમ્સના મહાન પ્રશંસક છે, તો એમણે તત્કાળ ઉત્તર આપી દીધો - 'હું લોકોને પોતાના સિદ્ધાંતો પર ન તોલીને, એમના જ સિદ્ધાંતો પર તોલું છું.'

એકવાર આ જ પ્રકારે જનરલ રૉબર્ટ ઈ.લી.એ કૉન્ફેડરેસીના પ્રેસીડેન્ટ જેફરસન ડેવિસની સામે પોતાના એક અધીનસ્થ ઑફિસરની ખૂબ પ્રશંસા કરી. એમની પાસે ઊભેલો બીજો એક ઑફિસર આ બધું સાંભળીને અવાક રહી ગયો.તે કહેવા લાગ્યો - 'જનરલ, તમે જાણો પણ છો કે, જેની પ્રશંસાના તમે ઝંડા ગાડી રહ્યાં છો, મુક્તકંઠથી પ્રસંસા કરી રહ્યાં છો, તે તો તમારા માટે પોતાના મનમાં ખૂબ જ મેલ રાખે છે અને અવસર મળતાં જ તમારી આલોચના કરવા લાગે છે.' એના પર જનરલ લીએ ઉત્તર આપ્યો - 'મને બધી જાણ છે, પરંતુ પ્રેસીડેન્ટે એના વિશે મારા વિચાર પૂછ્યા હતા, મારા વિશે એના વિચાર પૂછ્યા ન હતા.'

આમ તો આ અધ્યાયમાં મેં જે પણ વાતો બતાવી છે, તે કોઈ નવી નથી. આ જ વાતો ઈસા મસીહે ૨૦૦૦ વર્ષ પહેલાં બતાવી હતી - 'પોતાના વિરોધીથી તુરંત એકમત થઈને સંમત થઈ જાઓ.' અને ઈસા મસીહના પેદા થવાના પણ ૨૨૦૦ વર્ષ પહેલાં મિસ્રના સમ્રાટ અખ્તોઈએ પોતાના પુત્રને આ અસરકારક શીખ આપી હતી કે, - 'હંમેશાં કૂટનીતિજ્ઞ બનવાનો પ્રયત્ન કરો. એનાથી લોકો તમારી વાત તુરંત માની જશે અને એનાથી તમને પણ ખૂબ લાભ થશે.'

આ વાતને બીજા શબ્દોમાં આ પ્રકારે કહી શકાય છે કે, ક્યારેય પણ પોતાના ગ્રાહક, પોતાની પત્ની કે પછી પોતાના વિરોધીથી ક્યારેય પણ દલીલ ના કરો. એમને ખોટા સાબિત કરાવી ભૂલ ક્યારેય પણ ના કરો. હા, થોડી કૂટનીતિનો પ્રયોગ અવશ્ય કરો.

સિદ્ધાંત-૨

હંમેશાં બીજા વ્યક્તિના વિચારોનું સન્માન કરો.

ભૂલથી પણ એ ના કહો -'તમારી વાત ખોટી છે.'

★ ★ ★

3

ભૂલ સ્વીકારવાથી
દૂર ના ભાગવું જોઈએ

મારા ઘરની નજીક જ એક ગાઢ જંગલ હતું. એમાં ખૂબ ઊંચા-ઊંચા ઝાડ હતા. વસંતની ઋતુમાં તો અહીંયા બ્લેકબેરીની ઘેરી ઝાડીઓ સફેદીની છટા બધી તરફ વિખેરી દેતી હતી, લાંબું-લાંબું ઘાસ ઉગી જતું હતું અને ખિસકોલીઓ પોત-પોતાના ઘર બનાવી લેતી હતી. આ સુંદર જંગલનું નામ 'ફૉરિસ્ટ પાર્ક' હતું અને એ બિલ્કુલ એવું જ દેખાતું હતું, જેમ કે આ એ સમયે દેખાતું હશે, જ્યારે કોલંબસે અમેરિકાને શોધી કાઢ્યો હતો, બહુધા હું આ સુંદર એવા જંગલમાં પોતાના નાનકડાં બોસ્ટન બુલડૉગ રેક્સને સહેલ કરવા માટે લઈ જતો હતો. રેક્સ ખૂબ જ મિત્રતાપૂર્ણ પ્રકૃતિનો એક એવો કુતરો હતો, જે કોઈને પણ નુકસાન પહોંચાડી શકતો ન હતો. આથી હું જગલમાં એને ખુલ્લો છોડી દેતો હતો, કેમ કે ત્યાં પર અમારા બંને સિવાય અન્ય કોઈ પણ ન હતું.

એક દિવસ અચાનક અમને એ જંગલમાં એક પોલીસવાળો મળી ગયો, જે સ્પષ્ટ રીતે પોતાની સત્તાનું પ્રદર્શન કરવા ઇચ્છતો હતો. પછી તો પોલીસવાળાને જાણે યોગ્ય અવસર મળી ગયો હતો. મને ફટકાર આપતાં તે બોલ્યો - 'તમે કુતરાને કેમ ખુલ્લો છોડી રાખ્યો છે? એને ચેનથી કેમ નથી બાંધ્યો? શું તમને ખબર નથી કે આ કાયદાની વિરુદ્ધ છે?'

મેં ખૂબ ધીમા સ્વરથી જવાબ આપ્યો - 'હા, મને ખબર તો છે, પરંતુ મને ખબર છે કે, આ અહીંયા કોઈને નુકસાન નહીં પહોંચાડે.'

પોલીસવાળો તો જાણે આ જ તકની શોધમાં હતો. તે મારા પર વરસ્યો- 'તમને એવું લાગે છે, તમને તેવું લાગે છે, પરંતુ કાયદાને આ વાતથી શું અર્થ છે કે, તમને શું લાગે છે? જાનવર જ તો છે, જો બગડી ગયું તો કોઈ બાળકને કરડી પણ શકે છે અથવા પછી કોઈ ખિસકોલીને મારી પણ શકે છે. આ વખતે તો હું તમને છોડી રહ્યો છું પરંતુ જો આગલીવાર એવું થયું, તો હું તમને અને તમારા કુતરાને બંનેને ન્યાયાલય સુધી પહોંચાડી દઈશ.' મેં પણ આગળથી ક્યારેય પણ એવી ભૂલ ન કરવાનો વિશ્વાસ અપાવ્યો.

અને પછી મેં વધારે દિવસો સુધી પોતાનું વચન નિભાવ્યું, પરંતુ પછી એ જ જૂની આદતવશ, રેક્સને ચેનમાં બાધવો તો બિલ્કુલ પણ પસંદ ન હતું અને હું પણ પોતાના વ્હાલા કુતરાની ઇચ્છા વિરુદ્ધ જવા ઇચ્છતો ન હતો. આથી અમે નિર્ણય ભાગ્યના હાથમાં સોંપી દીધો. ઘણાં દિવસો સુધી બધું જ ઠીક-ઠાક ચાલતું રહ્યું. રેક્સ અને હું સ્વતંત્રતાથી ફરતાં રહ્યાં, પરંતુ એક દિવસ હું અને રેક્સ એક પહાડી પર દોડ લગાવી રહ્યાં હતા, ત્યારે જ મારી દૃષ્ટિ એ પોલીસવાળા પર પડી ગઈ. રેક્સ પણ આગળની તરફ જ પોલીસ ઑફિસરની દિશામાં જ દોડી રહ્યો હતો.

મને ખબર હતી કે, હું ખરાબ રીતથી ઘેરાયેલો હતો. આથી મેં પોલીસવાળાના બોલવાથી

પહેલાં જ કહેવાનું શરૂ કરી દીધું -'સૉરી ઑફિસર, તમે મને રંગે હાથ પકડી લીધો છે. હું પોતાનો અપરાધ સ્વીકાર કરું છું. હવે હું ના તો કોઈ સફાઈ આપવા ઇચ્છું છું, ના તો કોઈ બહાનું બનાવવા ઇચ્છું છું. તમે તો મને પહેલાં પણ ચેતાવણી આપી દીધી હતી, પરંતુ ભૂલ મારી જ છે, જે મેં તમારી વાતનું અનુસરણ ના કર્યું.'

એના પર પોલીસવાળો થોડાં ધીમા સ્વરે બોલ્યો - 'મને ખબર છે કે, પ્રત્યેક વ્યક્તિ પોતાના કુતરાને બાંધ્યા વગર ફરવા ઇચ્છે છે, વિશેષ રૂપથી જ્યારે સ્થાન એકદમ સૂમસામ હોય.'

મેં પણ ઉત્તર આપ્યો - 'સર, સારું લાગવાથી શું થાય છે? મેં કાયદાને તોડ્યો છે.'

'પરંતુ આટલો નાનો-વ્હાલો કુતરો કોઈને શું નુકસાન પહોંચાડી શકે છે' પોલીસવાળાએ કહ્યું.

'પરંતુ સર, આ ખિસકોલીઓને તો મારી જ શકે છે.' હું બોલ્યો.

પછી એણે કહ્યું - 'સંભવતઃ તમે મારી વાતોને અધિક ગંભીરતાથી જ લઈ લીધી છે. તમે પોતાના કુતરાને મારાથી દૂર લઈને ચાલ્યા જશો અને પછી આપણે બંને જ આ વાતને ભૂલી જઈશું.'

હવે તમે સમજ્યા, પોલીસવાળા પણ માણસ જ હોય છે. તે તો મારા પર રોબ જમાવીને ખુદને મહત્ત્વપૂર્ણ સાબિત કરવા ઇચ્છતો હતો, પરંતુ મેં જ્યારે ખુદને જ દોષી માની લીધો, તો તે પણ પોતાનું આત્મસન્માન દર્શાવતા દયાળુ અને ઉદાર બની ગયો, પરંતુ જો હું દલીલ કરતો, પોતાની વાત પર અડેલો રહેતો, તો પછી એનું પરિણામ બીજું જ હોત. આમ પણ પોલીસવાળાઓથી દલીલમાં તો કોઈ જીતી જ નથી શકતું. એની સાથે શાબ્દિક તર્ક-વિતર્ક કરવાના સ્થાન પર મેં ખુદને જ ખોટો માની લીધો અને એને સાચો. મેં પોતાની ભૂલ તુરંત જ પૂરા ઉત્સાહથી માની હતી.

પછી તે મારો પક્ષ લેવા લાગ્યો અને હું એનો. આ પ્રકારે આખો મામલો સરળતાથી ઉકેલાઈ ગયો. એ પોલીસવાળાએ તો લૉર્ડ ચેસ્ટરફીલ્ડથી પણ અધિક ઉદારતાનું પ્રદર્શન કર્યું હતું, જ્યારે કે એ જ પોલીસવાળાએ થોડાં દિવસો પહેલાં મને ન્યાયાલય સુધી લઈ જવાની વાત કરી હતી.

હવે તમે પણ આ ટેકનીકનો પ્રયોગ કરીને અવશ્ય જુઓ. જો કોઈ તમારી ભૂલ પર તમને ફટકાર આપવાવાળો હોય, તો સારું એ જ થશે કે, તમે એનાથી પહેલાં જ પોતાની ભૂલ માની લો, પોતાની બુરાઈ કરવી શરૂ કરી દો. એના બદલે કે સામેવાળા તમારી ભૂલ બતાવીને તમને ફટકાર આપે. પોતાની એ બધી ભૂલોને મનથી સ્વીકાર કરી લો, જેના માટે તમને દાંટ પડવાની છે. જો તમે એવું કરશો, તો સામેવાળો પણ તમારા પ્રતિ ઉદાર થઈને તમને ક્ષમા કરી દેશે, જેમ કે એ પોલીસવાળાએ કર્યું હતું. ૧૦૦માંથી ૯ વાર તો એવું થશે જ.

પોતાના એક જિદ્દી તથા ચિડચિડીયા ગ્રાહકની સામે કૉમર્શિયલ આર્ટિસ્ટ ફર્ડિન્ડ ઈ.વૉરેને પણ આ ટેકનીકનો પ્રયોગ કર્યો હતો. મિસ્ટર વૉરેને અમને આ વાર્તા આ પ્રકારે સંભળાવી હતી. પ્રકાશન તથા જાહેરાત માટે ડ્રૉઈંગ બનાવતા સમયે એકદમ સચોટ તથા સચેત થવું ખૂબ મહત્ત્વપૂર્ણ હોય છે, પરંતુ નાની-નાની ભૂલો ત્યારે અધિક થઈ જાય છે,જ્યારે કોઈ આર્ટ ઍડિટર ખૂબ શીઘ્રતાથી કામ કરવા માટે કહે છે. મારી દૃષ્ટિમાં એક એવો આર્ટ ઍડિટર છે, જેને બીજાઓની ભૂલ શોધવામાં જ આનંદ આવે છે. આથી જ્યારે પણ હું ઑફિસથી બહાર જાઉં છું, તો મારો મૂડ ખૂબ ખરાબ થઈ જાય છે. કારણ એની આલોચના નથી, બલ્કે એના આક્રમણની રીત છે. હજુ થોડાં સમય પહેલાંની જેમ એક જલ્દીવાળા કામને તત્કાળ કરીને એક ઍડિટરની પાસે મોકલ્યું અને એણે મને તુરંત ઑફિસ આવવા માટે કહ્યું. ફોન પર જ

એણે મને બતાવ્યું કે, મારાથી કોઈ ભૂલ નથી થઈ. જેવું મેં વિચાર્યું હતું, બિલ્કુલ એવું જ થયું. જેવો જ હું એની ઓફિસમાં પહોંચ્યો, તો હું સમજી ગયો કે, તે શત્રુતાપૂર્ણ મૂડમાં હતો અને મનોમન ખૂબ જ પ્રસન્ન હતો કે, ચાલો નિંદા કરવાની એક સારી તક હાથ આવી ગઈ. પછી એણે મારા પર પ્રશ્નોનો વરસાદ વરસાવી દીધો, 'મેં એવું કેમ કર્યું' વગેરે-વગેરે. પછી મેં વિચાર્યું કે કેમ ના તમારા કોર્સમાં બતાવવામાં આવેલા આત્મ-આલોચનાના પાઠને અજમાવી લેવામાં આવે? મેં એનાથી કહ્યું - 'તમે બિલ્કુલ ઠીક કહી રહ્યાં છો. ભૂલ મારી જ છે અને હું એના માટે કોઈ બહાનું પણ નથી બનાવવા ઇચ્છતો. હું ખૂબ સમયથી ડ્રૉઇંગ કરી રહ્યો છું, છતાં પણ મારાથી ભૂલ થઈ ગઈ. હું હકીકતમાં શરમ અનુભવું છું.'

અને આશ્ચર્યજનક રૂપથી તે તો મારો બચાવ કરવા લાગ્યો - 'હા, તમે ઠીક કહી રહ્યાં છો, પરંતુ ભૂલ એટલી પણ ગંભીર નથી. આ તો બસ...'

મેં એને વચ્ચે જ ટોકીને કહ્યું - 'કોઈ પણ ભૂલને કારણે ચીઢ પેદા થવી તો સ્વાભાવિક જ છે અને ભૂલ તો ભૂલ જ છે ભલે નાની હોય કે મોટી. નોનામાં નાની ભૂલ પણ ક્યારેક-ક્યારેક ખૂબ મોંઘી સાબિત થઈ શકે છે.'

'તે ફરીથી વચ્ચે બોલવા ઇચ્છતો હતો, પરંતુ મં એને બોલવાનો અવસર જ ના આપ્યો. હું તો જીવનમાં પહેલીવાર પોતાની ખુદની આલોચના કરી રહ્યો હતો, આથી મને ખૂબ આનંદ આવી રહ્યો હતો.'

મેં આગળ કહ્યું - 'મારે પોતાના કાર્યને સાવધાનીપૂર્વક કરવું જોઈતું હતું. તમે મને આટલું કામ આપો છો, તો મારું પણ તો કર્તવ્ય બને છે કે, હું સર્વશ્રેષ્ઠ કામ કરું. આથી આ ડ્રૉઇંગને હું ફરીથી બનાવીને આપીશ. આ જ મારી ભૂલનો દંડ છે.'

એણે વિરોધ કર્યો - 'ના-ના, એવું કરવાની કોઈ જરૂર નથી.' પછી તે મારા કામની પ્રશંસા કરવા લાગ્યો અને કહ્યું કે, 'મારે વધારે પરેશાન થવાની જરૂર નથી, એમાં ફક્ત એમાં ફક્ત નાનકડાં સુધારની જરૂર છે. મારી આ નાની ભૂથી એની ફર્મને કોઈ નુકસાન નહીં થાય.'

'મારા દ્વારા ખુદની ભૂલ સ્વીકાર કરીલેવાથી તથા ખુદના દોષ ગણાવવાથી એનો ક્રોધ એકદમ શાંત થઈ ગયો. તે મને ખાવા પર લઈ ગયો અને જતાં સમયે મને પૂરી ધનરાશિનો ચેક આપવાની સાથે-સાથે નવું કામ પણ સોંપી દીધું.' આ પ્રકારે ખુદની ભૂલ માનવા માટે તથા ખુદ પોતાની બુરાઈ કરવા માટે ખૂબ જ મોટું દિલ જોઈએ, પરંતુ એવું કરીને મનુષ્યને આત્મ-સંતુષ્ટિ જરૂર મળે છે. એવું કરવાથી ના ફક્ત આપણી અંદરનો અપરાધબોધ અને સુરક્ષાત્મકતા સમાપ્ત થાય છે, બલ્કે સાથે-સાથે આ જ ભૂલને કારણે ઉત્પન્ન સમસ્યા પણ સરળતાથી ઉકેલાઈ જાય છે.

અલ્બકર્કી, ન્યૂ મોક્સિકોના બ્રૂસ હાર્વેએ મેડિકલની રજા પર ગયેલા એક કર્મચારીને ભૂલથી પૂરો પગાર આપી દીધો. જ્યારે એને પોતાની ભૂલની જાણ ચાલી, તો એણે એ કર્મચારીથી કહી દીધું કે, તે આગલા મહીના પગારમાંથી તે બધા પૈસા કાપી લેશે. એના પર કર્મચારીએ એ પ્રાર્થના કરી કે, જો તે પૂરો પગાર એક સાથે કાપી લેશે, તો પછી તે ભારે આર્થિક સંકટમાં ફસાઈ જશે, આથી હપ્તામાં એના પૈસા કાપી લે, પરંતુ એવું કરવા માટે હાર્વેએ પોતાના સુપરવાઇઝરથી અનુમતિ લેવી પડશે અને નિશ્ચિત જ તે એના પર ખૂબ ક્રોધિત થઈ જશે. ત્યારે જ હાર્વેએ નિશ્ચય કર્યો કે, આ બધી પરેશાનીઓ એની પોતાની ભૂલને કારણે ઉત્પન્ન થઈ છે,આથી એણે કહ્યું કે, તે બૉસની સામે પોતાની ભૂલ માની લેશે.

'મેં બૉસની ઑફિસમાં જઇને એમનાથી કહી દીધું કે, મારાથી એક મોટી ભૂલ થઈ ગઈ છે

અને પછી મેં આખી કથની સંભળાવી દીધી.' બૉસે ક્રોધમાં કહ્યું કે, આ મારી નહીં, બલ્કે પર્સનલ ડિપાર્ટમેન્ટની ભૂલ છે. મેં ફરી દોહરાવ્યું કે, ના, આ મારી જ ભૂલ છે. એકવાર ફરી બૉસે એ ભૂલને બે લોકોના માથા પર મડી દીધી, પરંતુ હું વારંવાર એ જ દોહરાવતો રહ્યો કે, ના ભૂલ મારી જ હતી. અંતમાં બૉસ પણ મારી વાતથી સંમત થઈને કહેવા લાગ્યા - 'ચલો ઠીક છે, ભૂલ તમારી જ હતી, આથી હવે જઈને એને સુધારી લો.' અને પછી બધી સમસ્યાનું નિરાકરણ થઈ ગયું અને કોઈને પણ ખબર ના પડી. હું પણ ખૂબ ખુશ હતો કે, મેં એક તણાવપૂર્ણ પરિસ્થિતને આટલા આરામથી ઉકેલી દીધી હતી એ આ કામ મેં પોતાનો બચાવ ન કરીને ખૂબ સાહસિક ઢંગથી કર્યું હતું. આ ઘટના પછી તો બૉસ મારી વધારે ઇજ્જત કરવા લાગ્યા અને હું બૉસની.'

પ્રત્યેક મૂર્ખ વ્યક્તિ પોતાની ભૂલને છુપાવવા માટે હંમેશાં ૧૦૦ પ્રકારના બહાના બનાવે છે અને આપણામાંથી મોટાભાગના લોકો એ જ કરે છે, પરંતુ જો તમે પોતાની ભૂલ માની લો છો, તો સામેવાળાની દૃષ્ટિમાં તમે વધારે ઊંચા ઊઠો છો તથા એનાથી તમને આનંદ તથા પ્રતિષ્ઠાનો પણ અનુભવ થાય છે. ઉદાહરણ માટે, ઇતિહાસે આ વાતને સ્પષ્ટ કરી છે કે, રૉબર્ટ ઇ. લી વિશે જે સૌથી સારી વાત હતી, તે એ હતી કે, એમણે ફક્ત ખુદને જ ગેટિસબર્ગના યુદ્ધમાં પિકેટના આક્રમણ બાદ થયેલી હાર માટે દોષી માન્યો હતો.

નિઃસંદેહ પિકેટનું આક્રમણ પશ્ચિમી સંસારના ઇતિહાસમાં થયેલું સૌથી શાનદાર તથા દર્શનીય આક્રમણ હતું. જનરલ જૉર્જ ઇ. પિકેટ ખુદમાં જ ખૂબ દર્શનીય હતા. એમના વાળ ખભા સુધી ઝૂલતાં રહેતા હતા તથા નેપોલિયનની જેમ જ તેઓ પણ પ્રત્યેક દિવસ સુધી યુદ્ધના સમયમાજ ભાવનાત્મક ઉત્કટતાથી ભરપૂર પ્રેમપત્ર લખતાં હતા. એમના સૈનિકોએ એ દર્દનાક જુલાઈની બપોરે એમનો જોશ અને સાહસ વધારતા નારા લગાવ્યા તથા પૂરી સેના એમની પાછળ-પાછળ ચાલી નિકળી. આ દૃશ્ય હકીકતમાં ખૂબ સાહસિક, ખૂબ જ ભવ્ય હતું. જેણે પણ આ દૃશ્ય જોયું, એણે મુક્તકંઠથી એની પ્રશંસા કરી હતી.

પિકેટની સેના સરળતાથી આગળની તરફ વધતી ગઈ. પૂરા સમય દુશ્મનની તોપના ગોળા એમની સેનાને લક્ષ્ય બનાવતા હતા, પરંતુ તેઓ કોઈ પણ ભય કે ચિંતા વગર આગળ વધતાં રહ્યા. ત્યારે જ સીમેટ્રી રિજના પથ્થરની દીવાલની પાછળથી સંઘીય સેનાએ અચાનક જ પિકેટની સેના પર ગોળીબાર પ્રારંભ કરી દીધો. આ સમયે પહાડીની ટોચ તો જ્વાળામુખીની જેમ ધધકી રહી હતી. થોડી જ મિનિટોની અંદર પિકેટના બધા બ્રિગેડ કમાન્ડર મરી ગયા અને ૫૦૦૦ સૈનિકોની સેનામાંથી ફક્ત ૧૦૦૦ સૈનિક જ બચી શક્યા. ચારે તરફ મોતનું તાંડવ નૃત્ય ચાલી રહ્યું હતું.

જનરલ લ્યૂઇસ ઍ. આર્મિસ્ટીડે અંતિમ આક્રમણમાં સૈનિકોનું નેતૃત્વ કર્યું. તેઓ આગળ વધીને પથ્થરની દીવાલ પર ચઢી ગયા અને પોતાની તલવારની નોક પર પોતાની ટોપીને લહેરાવીને બૂમો પાડવા લાગ્યા- 'મારા વીર સૈનિકો! એમને મજા ચખાવીને જ શ્વાસ લેજો.'

સૈનિકોએ પણ એમની આજ્ઞાનું પાલન કર્યું. દીવાલને ઓળંગીને શત્રુઓ પર સંગીનોથી વાર કર્યા તથા સીમેટ્રી રિજ પર દક્ષિણના ઝંડા ગાડીને જ દમ લીધો. આ સફળતાના ઝંડા માત્ર એક-બે મિનિટ જ ત્યાં રહ્યાં, પરંતુ આ થોડી પલ જ ઇતિહાસમાં સુવર્ણ અક્ષરોમાં લખાઈ. 'લી' અસફળ થઈ ગયા અને પિકેટનું આક્રમણ અદ્ભુત તથા સાહસિક હોવાની સાથે-સાથે અંતની શરૂઆત હતું.

આ બધું જોઈને 'લી'ને ખૂબ જ આઘાત લાગ્યો. તે ખૂબ જ દુઃખી હતા અને આથી એમણે પોતાનું ત્યાગપત્ર મોકલાવી દીધું તથા સંઘના પ્રેસીડેન્ટ જેફરસન ડેવિડથી કહ્યું કે, "તેઓ એમના

સ્થાન પર કોઈ નવયુવાન તથા અધિક કુશળ વ્યક્તિને નિયુક્ત કરી દે.' લી ઇચ્છતા, તો તેઓ પણ આ યુદ્ધની હારનો દોષ કોઈ અન્યના માથા પર થોપીને પોતાના બચાવમાં કોઈ બહાના બનાવી શકતા હતા. હકીકતમાં ભૂલો એમના સૈનિકોથી પણ થઈ હતી, એમના કેટલાય ડિવિઝન કમાન્ડરોએ એમનાથી વિશ્વાસઘાત પણ કર્યો હતો.

પરંતુ જનરલ 'લી'એ પોતાની મહાનતાને સાબિત કરતાં બધા દોષ પોતાના માથા પર લઈ લીધા હતા.જ્યારે પિકેટના હતાશ તથા લોહીથી લથપથ સૈનિક પાછા આવ્યા, તો રૉબર્ટ ઈ. લી એમનાથી એકલા મળ્યા હતા અને એમનો આભાર એમણે ખુદની આલોચનાની સાથે કર્યો હતો. એમણે સ્પષ્ટ કહી દીધું - 'બધી ભૂલો મારાથી જ થઈ છે.આ પરાજય માટે પણ માત્ર હું જ જવાબદાર છું.'

આખા ઇતિહાસમાં કદાચ જ કોઈ અન્યએ આટલા વિશાલ હૃદય તથા દૃઢ ચારિત્રિક વિશેષતાઓનો પરિચય આપ્યો હશે.

અમારા કોર્સમાં હૉંગકૉંગના માઇકલ ચ્યાંગ પણ ભણાવે છે. એમણે અમને બતાવ્યું કે, કયા પ્રકારે ચીનની સંસ્કૃતિ અનેકવાર કેટલીક વિશેષ સમસ્યાઓને જન્મ આપે છે અને પછી કયા પ્રકારે નવા સિદ્ધાંતોને અપનાવીને લાભ થાય છે. એમના ક્લાસમાં એક એવો પણ સદસ્ય હતો, જેનો પોતાના પુત્રની સાથે ખૂબ સમયથી વિવાદ અને મનદુઃખ ચાલી રહ્યું હતું. પિતા પહેલાં અફીણના અભ્યસ્ત હતા, પરંતુ હવે તે આ આદત છોડી ચુક્યા હતા. ચીનની એક પ્રાચીન પરંપરા અનુસાર પિતા ક્યારેય પણ પહેલાં ક્ષમાં માંગવા માટે આગળ ના વધતા. આથી પિતા ઇચ્છતા હતા કે, ક્ષમાની પહેલ પ્રથમ પુત્ર તરફથી જ થાય. એમણે બતાવ્યું કે, પોતાના પૌત્ર-પૌત્રીઓને એમણે હજુ સુધી જોયાં પણ નથી અને એના માટે તેઓ તડપી રહ્યાં છે. આથી તેઓ ઇચ્છે છે કે, એમના પુત્ર અને એમની વચ્ચે સન્ધિ થઈ જાય. ક્લાસના બધા સદસ્ય પણ ચીનના જ હતા, આથી તેઓ સારી રીતે સમજી શકતા હતા કે, સદીઓથી ચાલી આવી રહેલી પરંપરા અને એમની ઇચ્છામાં કેટલો ભયંકર સંઘર્ષચાલી રહ્યો હશે. પિતા વિચારતા હતા કે, તે તો મોટો છે અને એના પુત્રને ચીનની પરંપરાનું સારી રીતે જ્ઞાન છે કે, કેવી રીતે આપણે અહીંયા વડીલોનું સન્માન કરવામાં આવેછે. આથી એમને પૂરી આશા હતી કે, એક દિવસ એમનો પુત્ર આવશે અને પોતાની ભૂલની ક્ષમા માંગશે.

આ વાત કોર્સના પ્રારંભિક દિવસોની હતી. એ જ કોર્સના અંતમાં એ જ પિતાએ એકવાર ફરી પૂરા ક્લાસને સંબોધિત કરીને કહ્યું - 'મેં ડેલ કારનેગીની આ ક્લાસમાં શીખ્યું છે કે, જો ભૂલ તમારી હોય, તો એને તુરંત માની લેવી જોઈએ. આમ તો હવે પોતાની ભૂલ માનવા માટે મને ખૂબ વાર થઈ ચુકી છે, પરંતુ છતાં પણ હું પોતાની ભૂલ માનવા માટે તૈયાર છું. મારાથઈ જ પોતાના પુત્રની સાથે અન્યાય થયો છે. ભૂલ મારી જ હતી. એમાં કોઈનો દોષ નથી કે, તે મારાથી નારાજ છે. આમ તો પુત્રથી ક્ષમા માંગવી અમારી પરંપરામાં સામેલ નથી, પરંતુ જ્યારે ભૂલ મારી હતી, તો એને માનવામાં કેવી શરમ, કેવી પરંપરા?' પૂરો ક્લાસ એમની મહાનતાની આગળ ઝૂકી ગયો. બધાએ ખૂબ તાળીઓ વગાડી અને એમનું સમર્થન કર્યું. એમણે જ બતાવ્યું કે,કયા પ્રકારે તેઓ પોતાના પુત્રના ઘેર ગયા અને એમના સંબંધોમાં ફરીથી મધુરતા આવી ગઈ. હવે એમનુંપોતાની વહૂ તથા પૌત્ર-પૌત્રીઓને જોવાનું સપનું પણ સાચુ થઈ ચૂક્યું છે.

'અલ્બર્ટ હબાર્ડ' દેશના ખૂબ સન્માનિત તથા પ્રસિદ્ધ લેખક હતા. ક્યારેક-ક્યારેક એમના વાક્યોની ચુભનથી લોકોની ભાવનાઓ ભડકી ઊઠતી હતી, પરંતુ હબાર્ડમાં લોક-વ્યવહારની દુર્લભ કળા કૂટી-કૂટીને ભરી હતી. આ જ કારણે એમના શત્રુ પણ એમના મિત્ર બની જતાં હતા. ઉદાહરણ સ્વરૂપે જો કોઈ વાચક એમના લેખથી ચિઢાઈને એ લખતો હતો કે, તે એમના

એ લેખમાં વ્યક્ત વિચારોથી બિલ્કુલ સંમત નથી તથા અંતમાં તે લેખકમાં ક્યારેય પણ કમી કાઢી દેતો હતો, તો હબાર્ડ એ પત્રનો ઉત્તર આ પ્રકારે આપતા હતા-

'જો ધ્યાનપૂર્વક જોવામાં આવે, તો આજની તારીખમાં હું ખુદ જ પોતાના એ લેખના વિચારોથી પૂર્ણ રીતથી સંમત નથી. હું જે કંઈપણ આજે લખું છું, આગલા દિવસે તે જ મને સારું નથી લાગતું. હું મનથી તમારો આભારી છું કે, તમે પોતાના વિચાર લખીને મોકલ્યા. મને પ્રસન્નતા થશે કે, તમે અને હું, કોઈ દિવસ આ વિષય પર વિસ્તારપૂર્વક ચર્ચા કરીએ. હા, હજુ આ સમયે હું દૂરથી જ તમને નમસ્તે કરું છું.'

તમારો પોતાનો...

હવે તમે ખુદ જ વિચારો કે, આ પ્રકારનો ઉત્તર મેળવીને શું કોઈ એ વ્યક્તિ વિશે કશું ખોટું વિચારી શકે છે?

તો આ અધ્યાયનો સાર એ જ છે કે, જ્યારે આપણે સાચા હોઈએ, તો આપણે પોતાની વાતને ધીમે-ધીમે અને કૂટનીતિથી લોકોથી મનાવવાનો પ્રયાસ કરવો જોઈએ, પર જ્યારે આપણે ખોટા હોઈએ, તો આપણે તત્કાળ કોઈ ખચકાટ વગર પૂરાં ઉત્સાહ તથા પ્રામાણિકતાની સાથે એ ભૂલને માની લેવી જોઈએ. તથા આ ટેકનીકનો પ્રયોગ કરવાથી સુખદ પરિણામ નિકળશે તથા સાથે-સાથે તમને પણ આત્મિક સંતુષ્ટિનો અનુભવ થશે. એક જૂની કહેવતને હંમેશાં પોતાના મસ્તિષ્કમાં રાખો - 'લડાઈથી તમને મનગમતું નથી મળતું, પરંતુ હાર માની લેવાથી તમને મગમતાથી પણ અધિક મળી જાય છે.'

સિદ્ધાંત-૩

ભૂલ થવા પર એનો સ્વીકાર તુરંત કરી લો.

★ ★ ★

4

મધનું એક ટીપું જ પર્યાપ્ત છે

જો તમે ક્રોધથી ભભૂકી રહ્યાં છો અને ત્યારે જ તમે સામેવાળાને ખરી-ખોટી સંભળાવી દો છો, તો એનાથી તમારા મનનો ક્રોધ નિકળી જશે, પરંતુ વિચારો, એ બિચારી પર શું વિતશે? શું તે પણ તમારા જેટલો પ્રસન્ન થશે? અને બધાથી અધિક કામની વાત એ કે, શું તમારા ક્રોધથી તે તમારી વાત માની લેશે?

વુડરો વિસ્લને પણ કહ્યું હતું - જો તમે મારી તરફ મુક્કો તાણીને વધો છો, તો હું પણ પોતાનો મુક્કો તાણી શકું છું., પરંતુ જો તમે પ્રેમથી શાંતિપૂર્વક મારાથી એ કહો છો કે, કેમ ના આપણે હળી-મળીને પ્રેમથી પોતાના આપસી મતભેદોને દૂર કરવાનો પ્રયત્ન કરીએ, તો એનાથી સુખદ પરિણામો સામે આવશે. અનેક વિષયો પર બંનેના વિચાર સમાન હશે અને જ્યાં અસમાનતા હશે, ત્યાં પર પણ ધૈર્યથી કામ લેવા પર કોઈને કોઈ હલ અવશ્ય નિકળી શકશે.

જૉન ડી. રૉકફેલર, જૂનિયર આ વાતનું એક જ્વલંત ઉદાહરણ છે. સન્ ૧૯૧૫માં રૉકફેલરને કૉલરેડોના લોકો ઘૃણાભરી દૃષ્ટિથી જોતા હતા. બે વર્ષોથી રૉકફેલરની કંપનીમાં હડતાળ ચાલી રહી હતી. અમેરિકી ઇતિહાસમાં સંભવતઃ આ સૌથી ભયાનક હડતાળ હતી. ક્રોધથી બોખલાયેલા મજૂર કૉલરેડો ફ્યૂલ એન્ડ આયરન કંપનીથી અધિક પગારની માંગ કરી રહ્યાં હતા. એ કંપનીની બધી કમાન રૉકફેલરના હાથમાં હતી. મજૂરોએ તોડ-ફોડ આરંભ કરી દીધી અને એના માટે પોલીસબળનો પ્રયોગ કરવો પડ્યો. ખૂબ જ જાન-માલનું નુકસાન થયું. ખૂબ ગોળીઓ ચાલી અને અનેકોની મોત થઈ ગઈ.

આટલી ઘૃણાની વચ્ચે પણ રૉકફેલર હડતાળ કરવાવાળાઓથી પોતાની વાત મનાવવા ઇચ્છતા હતા તથા એમણે એવું કર્યું પણ, પરંતુ કેવી રીતે? અહીંયા પ્રસ્તુત છે સંપૂર્ણ કથા-

અનેક સપ્તાહ તો રૉકફેલરે મિત્ર બનાવવામાં લગાવી દીધા, પછી એમણે હડતાળીઓના પ્રતિનિધિઓને સંબોધિત કર્યા. એમના આ અદ્ભુત ભાષણના આશ્ચર્યજનક પરિણામ સામે આવ્યા. આ જ ભાષણથી ઘૃણાની બધી તોફાની લહેરો શાંત થઈ ગઈ, તે જ લહેરો જે રૉકફેલરને ડુબાડવા ઇચ્છતી હતી. એમના પ્રશંસકોની સંખ્યા વધી ગઈ. બધી હકીકતોને સમજ્યા પછી મજૂરોએ હડતાળ સમાપ્ત કરીને કામ પર આવવા પર નિશ્ચય કરી લીધો અને સૌથી મોટી વાત એ કે, જે વાત પર આખી બબાલ મચી હતી એમનો પગાર વધારવામાં આવે, એના વિશે તો એમણે વાત પણ કરી ન હતી.

આ ઐતિહાસિક ભાષણમાં મિત્રતાની ઝલક છે. રૉકફેલર એ લોકોથી વાત કરી રહ્યાં હતા, જે એમને જીવથી મારી નાખવા ઇચ્છતા હતા, પરંતુ રૉકફેલરે એમને આટલા મૈત્રીપૂર્ણ ઢંગથી ઉદારતાપૂર્વક સંબોધિત કર્યા, જાણે તેઓ કોઈ મેડિકલ મિશનરીજને સંબોધિત કરી રહ્યાં હોય. એમણે પોતાના ભાષણમાં આ પ્રકારના વાક્યોનો પ્રયોગ કર્યો- મને અહીંયા આવીને ખૂબ ગર્વ

અને પ્રસન્નતાની અનુભૂતિ થઈ રહી છે. હું તમારા ઘરોમાં મહેમાન તરીકે ગયા હતા. હું તમારી પત્ની તથા અન્ય સદસ્યોથી મળી ચુક્યો છું. અમે કોઈ અજનબી નથી, બલ્કે મિત્ર છીએ, વગેરે.

પોતાના ભાષણને રૉકફેલરે આ પ્રકારે પ્રારંભ કર્યું - મારા જીવનનો આ અત્યંત મહત્ત્વપૂર્ણ દિવસ છે. પહેલીવાર મને આ કંપનીના કર્મચારી પ્રતિનિધિઓથી મળવાનો સુઅવસર પ્રાપ્ત થયો છે. આ મુલાકાતને હું હંમેશાં યાદ રાખીશ. પાછલા સપ્તાહમાં દક્ષિણ કોલસા ક્ષેત્રના બધા કેમ્પોમાં ફરી ચુક્યો છું અને હું તમારા બધાના ઘરોમાં જઈને તમારા પરિવારના બધા સદસ્યોથી વ્યક્તિગત રૂપથી મળી ચુક્યો છું. અમારી મુલાકાત અજનબીઓ જેવી નહીં, બલ્કે મિત્રો જેવી છે. આથી હું તમારા તથા પોતાના હિતો વિશે તમારાથી કેટલીક ચર્ચા કરવા ઇચ્છું છું.

તો શું આ ઉદાહરણ એક પ્રમણ નથી કે, શત્રુઓને પણ મિત્ર કેવી રીતે બનાવી શકાય છે.

હવે સહેજ બીજી રીતથી વિચારીએ. રૉકફેલરે બીજી શૈલી જ અપનવી હોત અને બધા દોષ હડતાળિયાઓના માથે મઢી દીધા હોત, એમન વિનાશકારી તથ્યોને વધારી-ચઢાવીને બતાવ્યા હોત અને એમને ધમકાવી દીધા હોત, તો શું થતું? સમજી લો કે તે બધા તથ્યોને જોડી-તોડીને એ મજૂરોને ખોટા સાબિત કરી દેતા, તો પણ પરિણામ તો દુઃખદ જ હોત. બંને પક્ષોમાં પહેલાં તણાવ વધતો, પછી ઘૃણા અને પછી વિદ્રોહ ભડકી ઉઠતો.

તર્કશાસ્ત્રના માધ્યમથી તમે કોઈ પણ વ્યક્તિના મનમાં જામેલી દુર્ભાવનાના મેલને નથી ધોઈ શકતા. ફટકાર કરવાવાળા બૉસ, દાંટ આપવાવાળા માતા-પિતા, ચિડચિડીયા પતિ-પત્ની આ વાત સારી રીતે સમજી લે કે, લોકો પોતાના વિચાર ક્યારેય પણ નથી બદલતા. શક્તિના બળ પર તો તેઓ ક્યારેય પણ તમારાથી એકમત થઈ જ નથી શકતા. શક્તિના બળ પર તો તેઓ ક્યારેય પણ તમારાથી એકમત થઈ જ નથી શકતા. હા, જો તમે એમનાથી વિનમ્રતાપૂર્વક મૈત્રીપૂર્ણ વાત કરો, તો તે તમારી વાતનું માન અવશ્ય રાખી શકે છે.

આ જ વાતને અબ્રાહમ લિંકને વર્ષો પહેલાં આ રીતે કહી હતી - એક સાચી તથા જૂની કહેવત છે - એક ટીપું મધને જેટલી માખીઓ પકડી શકે છે, એક ગેલન સિરકા નહીં. ઠીક એ જ પ્રકારે જો તમે કોઈના મન પર રાજ કરવા ઇચ્છો છો, તો એને પહેલાં અનુભૂતિ અપાવો કે, તમે એના શત્રુ નહીં, બલ્કે મિત્ર છે. આ જ તો એ મધનું એક ટીપું છે, જે એને તમારા પ્રેમમાં બંદી કરી લેશે અને આ જ તે આકાશ જેવો રસ્તો છે, જેના દ્વારા તમે એને પોતાના વિચારોથી સંમત કરાવી શકો છો.

હવે બિઝનેસ એક્ઝીક્યૂટિવ્ઝ વાતને સમજી ચુક્યા છે કે, હડતાળીયાઓ પ્રતિ મિત્રતાપૂર્ણ વ્યવહાર અપનાવવાથી જ લાભ થાય છે. ત્યારે જ તો, વ્હાઈટ મોટર કંપનીના ૨૫૦૦થી અધિક કર્મચારી જ્યારે અધિક કર્મચારી જ્યારે પગારની માંગને લઈને હડતાળ પર ચાલ્યા ગયા, તો પણ કંપનીના પ્રેસીડેન્ટ રૉબર્ડ એફ. બ્લેકે પોતાનું નિયંત્રણ ના ગુમાવ્યું. એમણે ના તો એમની નિંદા કરી, ના એમને ડરાવી-ધમકાવીને સામ્યવાદ કે તાનાશાહીનો જ ઉલ્લેખ કર્યો. એના સ્થાન પર એમણે તો એ હડતાળીઓની પ્રશંસા કરી, એમણે હડતાળિયાઓના શાંતિપૂર્ણ ઢંગથી હડતાળ કરવા માટે એમની પ્રશંસા કરતાં-કરતાં ક્લીવલેન્ડના બધા અખબારોમાં એક જાહેરાત પણ છપાવી. હડતાળિયાઓને ટાઈમપાસ માટે એમણે એમને બેઝબોલ બેટ તથા હાથના મોજા પણ ખરીદીને આપ્યા તથા એમને ખાલી સ્થાનો પર બેઝબોલ રમવાનો અભિપ્રાય પણ આપ્યો.

અને પછી એ જ પરિણામ સામે આવ્યા. બ્લેકની મૈત્રીપૂર્ણ પહેલનો કર્મચારીઓએ પણ મૈત્રીપૂર્ણ ઉત્તર આપ્યો. હડતાળીયાઓએ પોતાના હથિયાર ઉઠાવ્યા અને ફેક્ટરીની ચારે ત રફ

પડેલા કાગળ, માચિસ-સિગારેટના ટુકડાં વગેરેને સાફ કરી દીધા. કલ્પના કરો કે, આ તે કર્મચારી હતા, જે અધિક પગારની ઇચ્છામાં હડતાળ પર ચાલ્યા ગયા હતા. આ પ્રકારની ઘટના અમેરિકાની ઔધોગિક હડતાળોના લાંબા તથા તોફાની ઇતિહાસની પ્રથમ ઘટના હતી અને પછી આ હડતાળ વગર કોઈ કટુતા કે તણાવ એક અઠવાડિયામાં જ સમાપ્ત થઈ ગઈ.

સંસારના મહાનતમ વકીલોમાંથી એક ડેનિમલ વેબસ્ટર ઈશ્વરની જેમ દેખાતા હતા તથા દેવદૂતોની જેમ બોલતા હતા. તેઓ પોતાના સશક્ત તર્કોને આ શૈલીમાં પ્રસ્તુત કરતાં હતા - આ વાત પર જ્યૂરીએ ધ્યાન આપવું જોઈએ., એનાથી સ ભવતઃ એ જાણ ચાલે છે, આ હકીકત આપણે યાદ રાખવી જોઈએ, તમારા જેવાં ગુણી લોકો આ તથ્યોને સરળતાથી સમજી શકે છે, વગેરે-વગેરે. ના કોઈ આક્રમકતા, ના કોઈ દબાવ અને ના તો પોતાના વિચારોને બીજાઓ પર લાદવાની કોઈ ઇચ્છા. પોતાની આ મૈત્રીપૂર્ણ, મૃદુ તથા શાંત શૈલીના કારણે વેક્ટર એટલા સફળ તથા મહાન વકીલ બની શક્યા હતા. જરૂરી નથી કે, તમને પણ હડતાળ સમાપ્ત કરાવવી પડે અથાવ કોઈ કેસની પેરવી કરવી પડે, પરંતુ તમારે પોતાનું ભાડું તો ઓછું કરાવવું પડી શકે છે. ત્યારે આ મિત્રતાભરી શૈલી તમારા ખૂબ કામ આવશે.

વેપારથી એન્જિનિયર ઓ. ઍલ. સ્ટ્રૉબ પોતાના મકાનનું ભાડું ઓછું કરાવવા ઇચ્છતા હતા, પરંતુ તેઓ જાણતા હતા કે, એમનો મકાનમાલિક ખૂબ કડક મિજાજ છે. એમણે અમારા ક્લાસમાં બતાવ્યું - મેં મકાનમાલિકને લખી દીધું કે, લીઝ સમાપ્ત થતાં જ હું એમનું મકાન ખાલી કરાવવા ઇચ્છું છું, પરંતુ સત્યમાં હું એવું નથી ઇચ્છતો, પરંતુ તેઓ અસફળ રહ્યાં હતા. ત્યારે જ મેં ખુદથી કહ્યું - હું લોક-વ્યવહારનો કોર્સ કરી રહ્યો છું, આથી હું પોતાના સિદ્ધાંતોનો પ્રયોગ પોતાના મકાનમાલિક પર પણ કરીને જોઈશ.

પત્ર મેળવીને તે પોતાના સેક્રેટરીની સાથે મારાથી મળવા આવી ગયો. મેં ગેટ પર મિત્રતાપૂર્વક એમનું અભિવાદન કર્યું તથા એમને અંદર આવવા માટે આમંત્રિત કર્યા. સદ્ભાવ અને ઉત્સાહ મારા વ્યવહારથી સ્પષ્ટ ઝળકી રહ્યાં હતા. મેં એ કહેવાની ભૂલ ના કરી કે, ભાડું ખૂબ વધારે છે. હું તો એમના ઘરની પ્રશંસા કરવા લાગ્યો. મેં ખુલ્લા મનથી એમન મકાનની પ્રશંસા કરી. કહ્યું કે, હકીકતમાં તેઓ પોતાના મકાનની ખૂબ સારી રીતે દેખભાળ કરે છે. એના પચી મેં એમનાથી કહ્યું કે, હું તો અનેક વર્ષો સુધી એવા મકાનમાં રહેવા ઇચ્છીશ, પરંતુ આટલું વધારે ભાડું આપવું મારા વશની વાત નથી.

પ્રગટ હતું કે, કોઈપણ ભાડૂઆતે એમનાથી આ પ્રકારની વાત કરી નહીં હોય. હવે તે મકાનમાલિક ખુદ જ સમજી શકતો ન હતો કે, આવી પરિસ્થિતિમાં તે શું કરે. એણે ફરી મને પોતાની મુશ્કેલીઓથી અવગત કરાવ્યો કે કેવી રીતે ભાડૂઆત એમને ફરિયાદો કરી-કરીને પરેશાન કરતા હતા. એક ભાડૂઆતે તો એમને અનેક અશિષ્ટતાભર્યા પત્ર પણ લખ્યા હતા, જે એમની પાસે આજે પણ સુરક્ષિત છે. એણે કહ્યું- તમારી જેમ હસમુખ તથા સંતુષ્ટ ભાડૂઆતને કોણ રાખવા નહીં ઇચ્છે અને પછી એણે આપમેળે જ મારું ભાડું ઓછું કરી દીધું. જ્યારે તે જવા લાગ્યો, તો મેં એનાથી પૂછી લીધું કે, તે પોતાના ઘરમાંથી કયા પ્રકારની સજાવટ પસંદ કરશે?

હવે જો મેં પણ બીજા ભાડૂઆતોની જેમ સારું-ખરાબ કહીને જબરદસ્તી ભાડૂ ઓછું કરાવવા ઇચ્છ્યું હોત, તો હું પણ સફળ ના થઈ શકતો. સફળ તો હું મૈત્રીપૂર્ણ, પ્રશંસાત્મક તથા સહાનુભૂતિપૂર્ણ ઢંગ અપનાવીને થયો હતો.

પેનસ્લિવેનિયાના પિટ્સબર્ગમાં રહેવાવાળા ડીન વુડકૉક સ્થાનીય ઇલેક્ટ્રિક કંપનીનો પ્રત્યેક વ્યક્તિ એ જોવા ઇચ્છતો હતો કે, તેઓ આ કામને કરી પણ શકે છે કે નહીં? અને જો કરે પણ

છે, તો કયા પ્રકારથી કરે છે? અનેક કાર તથઆ ટ્રકવાળા ત્યાં પર ઊભા હતા અને ઘણાં બધા લોકો થાંભળા પર ચઢેલા બંને વ્યક્તિઓને જોવા માટે ત્યાં પર એક્ઠા થયા હશે.

ત્યારે જ વુડકૉકે એક વ્યક્તિને કારથી ઉતરતાં જોયો, જેના હાથમાં એક કેમેરો પણ હતો. એમની કંપની સાર્વજનિક છબિને લઈને ખૂબ સજાગ હતી. ત્યારે જ વુડકૉકના મનમાંવિચાર આવ્યો કે, આ કેમેરામેનને ક્યાંક એ ન લાગવા લાગે કે, બે માણસોના કામ માટે આટલા લોકો એક્ઠા થઈ રહ્યાં છે. તે ફોટોગ્રાફરની પાસે જઈને બોલ્યો - સંભવતઃ તમને અમારા કામમાં ખૂબ જ વધારે રુચિ છે. તે વ્યક્તિ બોલ્યો -બિલ્કુલ, મારી માતા તો આ કામમાં વધારે રુચિ લેશે. તે તમારી કંપનીની સ્ટૉકહોલ્ડર છે. એનાથી એમની આંખો ખુલી જશે. મેં પહેલાં પણ એમને સમજાવ્યું હતું કે, તેઓ તમારી કંપનીમાં રોકાણ ન કરે, પરંતુ હવે શું લાભ. અખબારવાળાઓને પણ આ ફોટો અવશ્ય પસંદ આવશે.

તમે બિલ્કુલ ઠીક કહી રહ્યાં છો. તમારા સ્થાન પર જો હું હોત, તો હું પણ એવું જ વિચારતો, પરંતુ આ તો એક વિશેષ પરિસ્થિતિ છે. અને પછી વુડકૉકે એને બતાવ્યું કે, આ તો એમના ડિપાર્ટમેન્ટનો પ્રથમ પત્ર છે. આ જ કારણ છે કે, એમની કંપનીના બધા ઑફિસર અને ક્રમચારી પણ આ કામમાં પૂરી રુચિ લઈ રહ્યાં છે, પછી એમણે એ વ્યક્તિને બતાવ્યું કે, સામાન્ય પરિસ્થિતિઓમાં ફક્ત બે જ વ્યક્તિ અહીંયા કામ કરી રહ્યાં હોત., આ સાંભળીને તો ફોટોગ્રાફર જાણે શાંત પડી ગયો. એણે કેમેરો રાખીને મારાથી હાથ મિલાવ્યો તથા મારો આભાર વ્યક્ત કર્યો કે, મેં આટલી સારી રીતે પૂરો મામલો એને સમજાવી દીધો હતો.

ડીન વુડકૉકની મિત્રતાપૂર્ણ શૈલીએ એમની કંપનીની શાખ બચાવી રાખવામાં ખૂબ સહાયતા કરી હતી.

અમારા ક્લાસના એક અન્ય સદસ્ય ન્યૂ હેમ્પશાયરના જેરાલ્ડ ઍચ. વિને અમને બતાવ્યું કે, કયા પ્રકારે મૈત્રીપૂર્ણ શૈલીના કારણે એમને એક ડેમેજ ક્લેમ પર સંતોષજનક સેટલમેન્ટ પ્રાપ્ત થઈ શક્યું હતું.

એમણે અમને બતાવ્યું - વસંત ઋતુના પ્રારભમાં પૃથ્વી જ્યારે બરફથી ઢંકાયેલી હતી, ત્યારે જ અચાનક ભારે વરસાદ થયો, પછી નજીકના નાળાઓમાં વહેવાવાળું પાણી આ ક્ષેત્રમાં ઘુસી આવ્યું, જેમાં મેં હજુ થોડાં દિવસો પહેલા જ ઘર બનાવડાવ્યું હતું. પાણી નિકળવાનું કોઈ પણ સ્થાન ન હોવાને કારણે ઘરના પાયાની ચારે તરફ દબાણ પડવા લાગ્યું અને પછી પાણી કૉંક્રિટ બેઝમેન્ટ ફ્લોરને તોડતું અંદર સુધી આવી ગયું અને પછી આખા બેઝમેન્ટમાં પાણી ભરાઈ ગયું. એનાથી મને ખૂબ નુકસાન થયું અને આ નુકસાનની ભરપાઈ કરવા માટે મારે ૨૦૦૦ ડૉલરથી પણ વધારેની જરૂર હતી, પરંતુ મારી પાસે આ પ્રકારની હાનિની ભરપાઈ કરવા હેતુ કોઈ વીમા પણ ન હતો.

પરંતુ જલ્દી જ મને એ વાતની જાણ ચાલી ગઈ કે, આ સબડિવિઝનના માલિકે ઘરની પાસે સ્ટૉર્મ ડ્રેન બનવાડાવ્યો ન હતો. જો એણે સ્ટૉર્મ ડ્રેન બનાવડાવ્યો હોત, તો આ પ્રકારની સમસ્યા ના આવતી, પછી મેં એનાથી મુલાકાતનો સમય નિશ્ચિત કર્યો. રસ્તામાં હું યોજના બનાવતો રહ્યો કે, કેવી રીતે ક્રોધ કર્યા વગર તથા કોર્સના નિયમોનું પાલન કરીને પૂરી સમસ્યાનું નિરાકરણ કરી શકાય છે. જ્યારે હું ત્યાં પહોંચ્યો, તો હું શાંત રહ્યો અને પ્રારંભમાં મેં એનાથી એની હાલની વેસ્ટઇંડીઝ યાત્રા વિશે જાણવા ઇચ્છ્યું અને થોડીવાર પછી મેં એને બતાવ્યુ કે, પાણીના કારણે મારું થોડું-ઘણું નુકસાન થયું છે. તે તુરંત માની ગયો કે, આ સમસ્યાથી નિપટવામાં તે એને પૂરો સહયોગ આપશે.

પછી થોડાં દિવસો પછી તે આવ્યો અને કહેવા લાગ્યો કે, તે જલ્દી જ સ્ટૉર્મ ડ્રેન બનાવડાવી દેશે, જેનાથી ભવિષ્યમાં એવી હાનિ ન થાય અને સાથે જ એની હાનિની પણ ભરપાઈ કરી દેશે.

આમ તો ભૂલ એ જ સબડિવિઝનના માલિકની હતી, પરંતુ જો મેં જતાં જ એની ભૂલ એને બતાવી દીધી હોત અને મૈત્રીપૂર્ણ ઢંગથી વાત ના કરી હોત, તો તે ક્યારેય પણ એટલી સરળતાથી ના માનતો.

વર્ષો પહેલાંની વાત છે, જ્યારે ઉત્તર-પશ્ચિમી મિસૂરીમાં ભણવાવાળા દેહાતી બાળકોની જેમ હું પણ ઉઘાડા પગે જ ગલથી થઈને આવતો-જતો હતો. બાલ્યાવસ્થામાં મેં પણ હવા તથા સૂર્યની નીતિ-કથા વાંચી હતી. બંનેની વચ્ચે દલીલ આ વાતને લઈને થઈ રહી હતી કે, કોમ અધિક શક્તિશાળી છે. હવા બોલી - હું આ વાત સરળતાથી સાબિત કરી શકું છું કે, હું જ અધિક શક્તિશાળી છું. તે વ્યક્તિ જે કોટ પહેરીને જઈ રહ્યો છે, હું એના કોટને તારાથી જલ્દી ઉતરાવી શકું છું.

સૂર્ય વાદળોની ઓટમાં છુપાઈ ગયો અને હવા તોફાની ગતિથી વહેવા લાગી. પરંતુ હવા જેટલી ઝડપથી ચાલતી હતી, તે વ્યક્તિ એ કોટને એટલો જ કસીને જકડી લેતો હતો. અંતમાં હવાએ પોતાની હાર સ્વીકાર કરી લીધી અને પછી તે પોતાની સામાન્ય ગતિથી ચાલવા લાગી. સૂર્ય પણ વાદળોની ઓટથી બહાર આવી ગયો અને એ વ્યક્તિ પર દયાભાવ બતાવીને હસવા લાગ્યો. એ વ્યક્તિએ પોતાનો પરસેવો લૂછ્યો અને કોટ ઉતારી દીધો. ત્યારે સૂર્ય દેવતાએ હવાને સમજાવી કે, ક્રોધ અને બળના સ્થાન પર મિત્રતા તથા દયાભાવ રાખીને કોઈપણ કામ સરળતાથી કરાવી શકાય છે.

જે લોકોના મસ્તિષ્કમાં આ વાત આવી ચુકી છે કે, એક ગેલન સિરકાથી અધિક શક્તી એક ટીપા મધમાં હોય છે, એક ટીપું મધ તો અગણિત માખીઓને પોતાની તરફ આકર્ષિત કરી લે છે, તે અવશ્ય જ વિનમ્ર તથા મૈત્રીપૂર્ણ શૈલીનો ઉપયોગ કરે છે.

એકવાર લૂથરવિલે, મેરીલેન્ડના નિવાસી એફ. ગેલ કૉર્નર પોતાની ચાર-પાંચ મહીના જૂની કારને કાર ડીલરના સર્વિસ ડિપાર્ટમેન્ટમાં ત્રીજી વાર લઈને ગયા, તો એમણે પણ આ જ ટેકનીકનો પ્રયોગ કર્યો હતો. એમણે અમારા ક્લાસમાં પોતાનો અનુભવ આ પ્રકારે બતાવ્યો - આ વાત તો સ્પષ્ટ હતી કે, સર્વિસ મેનેજરથી દલીલ કરવા, તર્ક-વિતર્ક કરવા કે બૂમો પાડવાથી મારી સમસ્યાનો કોઈ હલ ના નિકળતો. મેં શોરૂમમાં જઈને ઍજેન્સીના માલિક મિસ્ટર વ્હાઇટથી મળવાનો વિનમ્ર અનુરોધ કર્યો. ખૂબ વાર સુધી રાહ જોયા પછી મેં એમની ઍજન્સીથી કાર આથી ખરીદી હતી, કેમ કે મારા કેટલાંક સહયોગીઓએ કંઈક એવું કરવાનો અભિપ્રાય આપ્યો હતો. એમણે બતાવ્યું હતું કે, તમારી કિંમતો એકદમ યોગ્ય છે અને સેવા પણ એકદમ ચુસ્ત-દુરસ્ત છે. મારું આટલું કહેવું હતું કે, મિ. વ્હાઇટનો ચહેરો કમલની જેમ ખિલી ઉઠ્યો. એના પછી મેં બધી સમસ્યા એમની સામે રાખી દીધી- મને એવું લાગે છે કે, તમે એવી સ્થિતિને અવશ્ય જાણવા ઇચ્છશો, જેનાથી તમારી પ્રતિષ્ઠા પર દાગ લાગી શકે છે. એમણે મને એવું કરવા માટે મારો આભાર વ્યક્ત કર્યો અને એમણે મને સમસ્યાનું સમાધાન શોધવાનું પણ આશ્વાસન આપ્યું. તેઓ મારી વાતોથી અધિક મારી કારની સર્વિસ ઠીક પ્રકારથી કરાવડાવી અને પછી એટલા સમય માટે મને પોતાની કાર પણ ઉધાર આપી દીધી, જેનાથી ક્યાંક આવવા-જવામાં મને મુશ્કેલી ના થાય.

ઈસપ એક ગ્રીક દાસ હતા તથા તેઓ ક્રૉસિયસના દરબારમાં રહ્યાં કરતા હતા. એમણે ઈસામસીહથી ૬૦૦ વર્ષ પહેલાં પોતાની અમર કથાઓ લખી હતી. માનવ-સ્વભાવના જે

સત્યોને એમણે ૨૬ સદી પહેલાં ઍથેન્સમાં લખ્યું હતું, તે સત્યો આજના બૉસ્ટન તથા બર્મિંઘમમાં પણ એટલી જ ખરી ઉતરે છે. હવાના સ્થાન પર સૂર્યમાં કોટ ઉતરાવવાની અધિક ક્ષમતા છે, તેવી જ રીતે ક્રોધ કે નિંદાના સ્થાન પર દયાળુતા, મિત્રતાપૂર્ણ શૈલી તથા પ્રશંસાત્મક વલણ અપનાવીને લોકોની માનસિકતાને અધિક જલ્દીથી બદલી શકાય છે.

ત્યારે જ તો લિંકને સાચું જ કહ્યું હતું - જેટલી મધમાખીઓ એક ટીપા મધને એકત્રિત કરી શકે છે, એટલી માખીઓ એક ગેલન સિરકાને એકત્રિત નથી કરી શકતી.

સિદ્ધાંત-૪

મિત્રતાપૂર્ણ વલણ અપનાવવાની શરૂઆત કરો.

★ ★ ★

5

સુકરાતનું રહસ્ય

કોઈથી પણ વાતનો આરંભ કરતાં સમયે પોતાના મતભેદોનો ઉલ્લેખ સૌથી પહેલાં ના કરો. પહેલાં એ વાતો પર બળ આપો, જેના પર તમે બંને એકમત હો. જ્યાં સુધી શક્ય હોય, હંમેશાં આ વાત પર બળ આપો કે, તમારા બંનેના લક્ષ્ય એક સમાન જ છે અને તમારામાં અંતર ફક્ત એ સાધનનું છે, જેમના માધ્યમથી તમે એ લક્ષ્ય સુધી પહોંચવા ઇચ્છો છો. તેથી પ્રારંભથી જ સામેવાળા વ્યક્તિને હા-હા, બોલવા પર વિવશ કરી દો. એવી સ્થિતિ જ ન આવવા દો કે, સામેવાળો વ્યક્તિ નહીં શબ્દ કહી શકે. પ્રોફેસર ઓવરસ્ટ્રીટ અનુસાર - જો સામેવાળો વ્યક્તિ એક વાર 'ના' કરી દે છે, તો પછી એની ના...હામાં બદલાવવી ખૂબ મુશ્કેલ હોય છે. આખરે સામેવાળો પણ તો પોતાના આત્મસ્વાભિમાનને બચાવવા ઇચ્છે છે. બની શકે છે કે, તમને પોતાની ના ખોટી લાગે, પરંતુ પોતાના ઘમંડના કારણે તમે એ ભૂલ સ્વીકાર કરવા નથી ઇચ્છતા. પ્રત્યેક વ્યક્તિ પોતાની કહેલી વાત પર અડેલા રહેવા ઇચ્છે છે, આથી વાતચીતનો પ્રારંભ 'હા'થી કરો. સમજદાર વક્તા પોતાના શ્રોતાઓથી પ્રારંભમાં જ 'હા' કહેવડાવી દે છે. તે પોતાના શ્રોતાઓની માનસિકતા સકારાત્મક દિશામાં લઈ જાય છે. આ વિચારસરણી કોઈ બિલિયર્ડનીબોલની જેમ જ છે. બોલની જ જેમ એની દિશાને બદલવી ખૂબ મુશ્કેલ કામ છે.

આ વાતનું મનોવૈજ્ઞાનિક તથ્ય એ છે કે, જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ 'ના' કહે છે, તો તે ખરેખર જ નકારાત્મક હોય છે. એનું પૂરું શરીર, બધી ઇન્દ્રિયો, એનું માંસપેશીય તંત્ર બધું નકારાત્મક થઈ જાય છે. બધું જ ન્યૂરોમસ્કુલર સિસ્ટમ સ્વીકાર કરવાના વિપક્ષમાં ચાલ્યું જાય છે. એના વિપરીત જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ 'હા' કહે છે, તો અલગાવના લક્ષણ ગાયબ થઈ જાય છે. પૂરી સિસ્ટમ, પાંચેય ઇન્દ્રિયો સ્વીકાર કરવા તૈયાર રહે છે. આથી આપણે પ્રારંભમાં જ સામેવાળાથી જેટલી વાર 'હા' કહેવડાવીએ છીએ, આપણે પોતાના અંતિમ પ્રસ્તાવને મનાવડાવવામાં એટલાજ જલ્દી સફળ થઈ જઈએ છીએ.

'હા' કહેવડાવવાની આ ટેકનીક અધિક કઠિન નથી, છતાં પણ અધિક લોકો એને ફક્ત આથી ઉપેક્ષિત કરી દે છે, કેમ કે તેઓ આરંભમાં જ વિરોધ પ્રદર્શન કરીને ખુદનું મહત્ત્વ સાબિત કરવા ઇચ્છે છે. જ્યારે પણ કોઈ બાળક, પતિ, પત્ની, માતા કે વિદ્યાર્થી કે પછી કોઈ અન્ય પ્રારંભમાં જ 'ના' કહે છે, તો એને 'હા' કહેવડાવવા માટે તમારે દેવતાઓવાળી બુદ્ધિ તથા મહાન ધૈર્યની જરૂર પડે છે.'હા' કહેવડાવવાની આ જ કળાના કારણે ન્યૂયૉર્કમાં ગ્રીનવિચ સેવિંગ્સ બેંકના ટેલરજેમ્સ ઍબરસન એક ગ્રાહકને પોતાની બેન્કમાં બચત ખાતું ખોલવા માટે તૈયાર કરી શક્યા હતા.

મિ. ઍબરસને બતાવ્યું- 'આ અમારી બેન્કમાં ખાતું ખોલવા ઇચ્છતો હતો. મેં એને એક ફૉર્મ ભરવા માટે આપી દીધું. એણે કેટલાંક પ્રશ્નોના ઉત્તર તો પ્રસન્નતાપૂર્વક આપી દીધા, પરંતુ કેટલાંકનો ઉત્તર આપવાથી એણે એકદમ મનાઈ કરી દીધી.'

આ કોર્સમાં ભાગ લેવાથી પહેલાં જો એવું હોત, તો હું એ ગ્રાહકથી સ્પષ્ટ શબ્દોમાં કહી દેતો

કે, 'જો તે આ પ્રશ્નોના ઉત્તર નહીં આપે, તો અમે એનું ખાતું નહીં ખોલી શકીએ.' હવે મને એ વાત સ્વીકાર કરવામાં ખૂબ શરમ આવે છે કે, અતીતમાં આ પ્રકારની વાતો અનેકવાર કહી ચુક્યો છું. હા, મને એવું કહીને ખૂબ સંતુષ્ટિ થતી હતી. હું એને બતાવી દેતો હતો કે, બૉસ કોણ હતો અને બેન્કના નિયમોને ઉપેક્ષિત નથી કરી શકાતો, પરંતુ ત્યારે મારા આ પ્રકારના વ્યવહારમાં સામેવાળા એ માણસને મહત્ત્વ તથા સ્વાગતનો અનુભવ નથી થતો.

'પરંતુ આ વખતે મેં પોતાની બુદ્ધિનો પ્રયોગ કરવાનો નિર્ણય કર્યો. મેં વિચાર્યું કે, હું ગ્રાહકને એ નહીં બતાવું કે, બેન્ક શું ઇચ્છે છે, બલ્કે એ બતાવીશ કે એ પ્રસ્નોનો ઉત્તર આપવો ગ્રાહકના પોતાના પક્ષમાં હતો અને પછી મેં એને શરૂથી જ 'હા-હા' કહેવા માટે વિવશ કરી દીધો. મેં એને એ પણ બતાવી દીધું કે, જો તે આ જાણકારી નહીં આપે, તો પણ બેન્કને એનાથી કોઈ અંતર નહીં પડે. પછી મેં એનાથી કહ્યું - 'પરંતુ કાલે જો તમને કશું થઈ ગયું, તો શું તમે નહીં ઇચ્છો કે, તમારા પૈસા પોતાના વારસદારને મળે, જે કાયદાકીય રીતે એને મળવા જોઈએ.'

'હા-હા બિલ્કુલ', એણે તરત જવાબ આપ્યો.

મેં કહ્યું - 'શું તમને એવું નથી લાગતું કે, તમે પોતાના વારસદારનું નામ બતાવી દો, જેનાથી અમે તમારા વારસદારને તમારી મૃત્યુ પછી પૈસા કોઈ પણ મોડું કર્યા વગર કે ભૂલ કર્યા વગર આપી શકીએ.'

'આ વખતે પણ તે બોલ્યો - 'હા-હા, બિલ્કુલ.'

'હવે તે માણસનો મૂડ બદલાઈ ચુક્યો હતો, કેમ કે હવે તે જાણી ચુક્યો હતો કે, આ જાણકારી એના પોતાના હિતમાં છે, ના કે બેન્કના હિતમાં. બેન્કથી જવાથી પહેલાં એણે મને પૂરી જાણકારી શાંતિપૂર્વક આપી દીધી તથા સાથે જ મારા કહેવા પર પોતાની માતાના નામ પર એક ટ્રસ્ટ એકાઉન્ટ પણ ખોલી દીધું, પછી તો એણે પોતાની માતા વિશે પણ બધા પ્રશ્નોના ઉત્તર પ્રસન્નતાપૂર્વક આપી દીધા. મેં એ જોયું કે, પ્રારંભથી જ હા, હા કરાવવાથી તે મૂળ વિષયથી ભટકી ગયો તથા મારા આપેલા અભિપ્રાયોને એક પછી એક માનતો ચાલ્યો ગયો.'

જોસેફ ઍલિસન વેસ્ટિંગહાઉસ ઇલેક્ટ્રિક કંપનીના સેલ્સમેન હતા. એમણે અમને પોતાની વાર્તા આ પ્રકારે બતાવી હતી - 'મારા ક્ષેત્રના એક વ્યક્તિને અમારી કંપની માલ વેચવા ઇચ્છતી હતી. મારાથી પહેલાં એક સ્લેસમેન દસ વર્ષ સુધી પ્રયાસ કરી ચુક્યો હતો, પરંતુ સફળ ના થયો. આ ક્ષેત્રની જવાબદારી સંભાળવા પર હું પણ ત્રણ વર્ષ સુધી સતત પ્રયાસ કરતો રહ્યો હતો, પરંતુ મને પણ કોઈ ઑર્ડર મળ્યો ન હતો. અંતે ૧૩ વર્ષ સુધી પ્રયાસ કર્યા પછી અમે એ; કેટલીકમોટરો વેચી શક્યા હતા. મને પૂરી આશા હતી કે, જો અમારી મોટર એને સારી લાગશે, તો તે અમારાથી ઘણી બધી મોટરો ખરીદી લેશે.'

'મને પૂરો વિશ્વાસ હતો કે, એને અમારી મોટરો અવશ્ય પસંદ આવશે. આથી જ્યારે ત્રણ-ચાર સપ્તાહ પછી હું એનાથી મળવા ગયો, તો ખૂબ સારા મૂડમાં હતો, પરંતુ એ ચીફ એન્જિનિયરે મારાથી સ્પષ્ટ રૂપથી કહી દીધું કે, તે અમારાથી બાકીની મોટરો ખરીદવા નથી ઇચ્છતો.'

મેં હેરાનીથી પૂછ્યું -'કેમ? આખરે કેમ?'

'કેમ કે, તમારી મોટરો એટલી તેજ ગરમ થઈ જાય છે કે, હું એમને સ્પર્શી પણ નથી શકતો.'

'પહેલાં પણ હું અનેકવાર એવી પરિસ્થિતિઓમાં ફસાઈ ચુક્યો હતો, આથી મને ખબર હતી કે, દલીલ કરવાથી કોઈ લાભ નહીં થાય. ત્યારે જ મેં 'હા-હા' કહેવડાવવાવાળી ટેકનીકનો

પ્રયોગ કર્યો.'

મેં કહ્યું - 'મિસ્ટર સ્મિથ, તમે બિલ્કુલ ઠીક કહી રહ્યાં છો. હકીકતમાં અમારી મોટરો અધિક ગરમ થઈ જાય છે, આથી તમારે એ જ મોટર ખરીદવી જોઈએ, જે નેશનલ ઇલેક્ટ્રિકલ મેન્યૂફેક્ચર્સના સ્ટાન્ડર્ડથી અધિક ગરમ ન થતી હોય.'

તે સંમત થઈ ગયો અને મને પહેલી 'હા' મળી ગઈ હતી.

'ઇલેક્ટ્રિકલ મેન્યૂફેક્ચર્સ ઍસોસિએશનના નિયમો અનુસાર મોટરનું તાપમાન રૃમના તાપમાનથી ૭૨ ડિગ્રી ફૅરનહાઈટથી અધિક ના હોવું જોઈએ. શું આ વાત સાચી છે?'

એણે જવાબ આપ્યો - 'હા, લગભગ ૭૫ ડિગ્રી ફૅરનહાઈટ.' એના પર હું તુરંત બોલ્યો- 'જો કંપનીના રૃમનું તાપમાન ૭૫ ડિગ્રી ફૅરનહાઈટ છે તથા આપણે એમાં ૭૨ ડિગ્રી મિલાવી દઈએ, તો કુલ મિલાવીને ૧૪૭ ડિગ્રી ફૅરનહાઈટ થઈ જાય છ . ત્યારે જો તમે પોતાના હાથને ૧૪૭ ડિગ્રી ફૅરનહાઈટના ગરમ પાણીમાં રાખશો, તો શું તમારો હાથ દાઝશે નહીં.'

આ વખતે પણ એણે 'હા' જ બોલવું પડ્યું.

'તો પછી તો તમારા મનમાં એ જ હશે કે, તમે પોતાનો હાથ મોટરથી દૂર રાખો.'

તે બોલ્યો - 'તમે ઠીક કહી રહ્યાં છો. એના પછી એણે પોતાના સેક્રેટરીને બોલાવ્યો તથા આગલા મહીના માટે અમને ૩૫૦૦૦ ડૉલરના વેપારનો આદેશ આપી દીધો.' દલીલ કરવાથી કોઈ લાભ નથી થતો, આ પાઠ મેં વેપારમાં હજારો ડૉલરનું નુકસાન સહન કર્યા પછી શીખ્યો હતો. એ જ વ્યક્તિ જલ્દી સફળ થાય છે, જે સામેવાળાનો દૃષ્ટિકોણ સમજી જાય છે. એના દૃષ્ટિકોણને સમજીને એનાથી 'હા-હા' કહેવડાવવી અધિક લાભદાયક સાબિત થાય છે.

ઍડ્ડી સ્નો ઓકલેન્ડ, કેલિફોર્નિયામાં અમારા કોર્સ સ્પૉન્સર કરે છે. એમણે જ અમને બતાવ્યું કે, એક દુકાનના પ્રોપરાઇટરે એમને 'હા હા' બોલવા પર વિવશ કરી દીધો હતો તથા આથી તેઓ એ દુકાનના સારા ગ્રાહક બની ગયા હતા. ઍડ્ડીની બો હિન્ટિન્ગમાં ખૂબ રુચિ હતી અને એના સાધન ખરીદવામાં એણે ખૂબ પૈસા ખર્ચ કરી દીધા હતા. જ્યારે એમનો ભાઈ એમનાથી મળવા આવ્યો, તો એમણે પોતાના ભાઈ માટે એક ધનુષ ભાડા પર લેવા ઇચ્છ્યું. ઍડ્ડીએ એક બો સ્ટોર પર ફોન કર્યો, પરંતુ ત્યાંથી ઉત્તર મળ્યો કે, તેઓ ભાડા પર નથી આપતા, પછી એમણે બીજા સ્ટોર પર ફોન કર્યો, જ્યાંથી એમને આ પ્રકારનો ઉત્તર મળ્યો.

'એક ખૂબ જ ખુશમિજાજ વ્યક્તિએ ફોન પર જવાબ આપ્યો. ભાડા પર ધનુષ આપવાના મારા પ્રશ્ન વિશે એનો દૃષ્ટિકોણ જ ભિન્ન હતો. એણે કહ્યું કે, એને અફસોસ છે કે, તે ધનુષ ભાડા પર નથી આપતો. તે પૂછવા લાગ્યો કે, 'શું આ પહેલાં પણ ક્યારેય ધનુષ ભાડા પર લીધા છે?' મેં કહ્યું - 'હા, પરંતુ વર્ષો પહેલાં.' પછી એણે મને યાદ અપાવ્યું કે, સંભવતઃ મેં એનું ભાડું ૨૫ કે ૩૦ ડૉલર આપ્યું હશે. આ વખતે પણ મેં હા કહ્યું, પછી એણે પૂછ્યું - શું હું પૈસા બચાવવા ઇચ્છું છું. સ્પષ્ટ વાત છે, એનો ઉત્તર પર હા જ હતો. પછી એણે મને બતાવ્યું કે, એમના સ્ટોરમાં એવા તે સેટ છે, જેમના વિશે જરૃરી સાધન ઉપલબ્ધ છે તથા એમની કિંમત ફક્ત ૩૪.૯૫ ડૉલરની લગભગ છે. જેટલા પૈસા હું ભાડા પર ખર્ચ કરતો, એમાં માત્ર ૪.૯૫ ડૉલર વધારે મિલાવીને હું પોતાનો ખુદનો ધનુષ સેટ ખરીદી શકતો હતો. એણે એ પણ બતાવ્યું કે,ત્યારે જ તો તે ધનુષ ભાડા પર નથી આપતા. પછી એણે પૂછ્યું કે, 'શું મને એનો આ તર્ક ઠીક ના લાગ્યો?' મેં હા કહી અને તે સેટ ખરીદી લીધો. એણે ધનુષ-સેટની સાથે મેં ત્યાંથી અન્ય પણ ખરીદદારી કરી અને ત્યારથી તો હું એ સ્ટોરનો નિયમિત ગ્રાહક બની ચુક્યો છું.

ઍથેન્સના રહેવાવાળા સુકરાત નિશ્ચિત રૂપથી પૂરા સંસારના મહાનતમ દાર્શનિકોમાંથી એક હતા. એમણે તે કર્યું, જે અમારામાંથી ખૂબ ઓછા કરી શકે છે. એમણે તો માનવ-ચિંતનનું વલણ જ બદલી નાખ્યું હતુ. એમની મૃત્યુ થયે કેટલીય સદીઓ વિતી ચુકી છે, પરંતુ આજે પણ એમને સર્વશ્રેષ્ઠ વાદ-વિવાદ કરવાવાળાઓમાં ગણવામાં આવે છે. તે લોકોથી પોતાની વાત મનાવવામાં નિપુણ હતા.

તો શું હતા સુકરાતની રીત? શું તે લોકોને એ બતાવતા હતા કે, તેઓ ખોટા છે? ના, સવાલ જ પેદા નથી થતો! તે તો ખૂબ ચતુર હતા. 'સુકરાતની ટેકનીક' તો 'હા-હા' ઉત્તર પ્રાપ્ત કરવાની ટેકનીક હતી. તે સામેવાળાથી એવાં-એવાં પ્રશ્ન કરતાં હતા કે, સામેવાળાને એમનાથી સંમત થવું જ પડતું હતું. તેઓ તો વારંવાર જ બોલવા માટે સામેવાળાને વિવશ કરી દેતા હતા. તેઓ રોકાયા વગર એવા પ્રશ્ન પૂછવામાં આવતા હતા કે, અંતમાં એમના વિરોધી આ સ્થિતિમાં આવી જતા હતા કે, એમને સુકરાતની વાતથી સંમત થવું જ પડતું હતું.

તો આગલીવાર જ્યારે પણ તમારી ઇચ્છા એ બતાવવાની હોય કે, તે ખોટો છે અને તમે સાચા, તો એ વિદ્વાન સુકરાતને એકવાર અવશ્ય યાદ કરી લો અને પછી ખૂબ વિનમ્ર ઢંગથી એક એવો પ્રશ્ન પૂછો, જેનો ઉત્તર 'હા'માં જ હોય.

ચીનમાં એક પ્રસિદ્ધ કહેવત છે, જેમાં પૂર્વની સદીઓ જૂની બુદ્ધિમત્તાનો સાર છુપાયેલો છે - 'ધીમાં-ધીમાં પગલાઓથી ચાલવાવાળો વ્યક્તિ ખૂબ દૂર સુધી જાય છે.'

સિદ્ધાંત-૫

સામેવાળાને તુરંત 'હા-હા'
કહેવા માટે વિવશ કરી દો.

★ ★ ★

6

ફરિયાદોથી મુક્તિ

આપણામાથી મોટાભાગના વ્યક્તિઓનો સ્વભાવ હોય છે કે,જ્યારે પણ આપણે કોઈથી વાત મનાવવા ઇચ્છીએ છીએ, તો આપણે ખૂબ બોલીએ છીએ, પરંતુ એના સ્થાન પર આપણે સામેવાળાને અધિક બોલવાનો અવસર આપવો જોઈએ. એમને પોતાના વેપાર કે પોતાની સમસ્યાઓ વિશે તમારાથી અધિક ખબર છે. આથી આપણે તો બસ, પ્રશ્ન પૂછતાં રહેવું જોઇએ અને એમને સ્પષ્ટ ઉત્તર આપવા દો.

જો તમે સામેવાળાથી સંમત નથી થતાં, તો તમારું મન કરે છે કે, એની વાતને વચ્ચેથી જ કાપી નાખો, પરંતુ એવું કરવું ઠીક નથી. આ ખૂબ ભયાનક સ્વભાવ છે. એમના મસ્તિષ્કમાં ઘણાં બધા વિચાર એક સાથે ફરી રહ્યાં હોય છે, આથી તે એ સમયે તમારી વાત પર ધ્યાન નહીં આપે. આથી એમાં જ બધાની ભલાઈ છ કે, તમે સામેવાળાની વાત ધૈર્યપૂર્વક સાંભળો. એમને પોતાના વિચારોને પૂર્ણરીતે વ્યક્ત કરવા માટે પ્રોત્સાહિત કરો.

આ ઢંગ વેપારમાં પણ ખૂબ સફળ સાબિત થાય છે. એનું એક ઉદાહરણ છે, સેલ્સમેનની વાર્તા, જેને વિવશતામાં શાંત રહેવું પડે છે -

અમેરિકાના એક ખૂબ મોટા ઑટોમોબાઈલ નિર્માતાને પૂરા વર્ષ માટે અપહોલ્સ્ટ્રી ફેબ્રિક્સની જરૂર હતી. ત્રણ અત્યંત મહત્ત્વપૂર્ણ નિર્માતાઓએ પોત-પોતાના નમૂના મોકલી દીધા. મોટર કંપનીના એક્ઝીક્યૂટિવ્ઝે એ નમૂનાઓની પૂરી તપાસ કરી, પછી બધા નિર્માતાઓને એક-એક નોટિસ મોકલી દીધી કે, એક નિશ્ચિત દિવસે એમને આ અવસર આપવામાં આવશે, જ્યારે તેઓ કૉન્ટ્રાક્ટ પર અંતિમ વિવરણ આપી શકશે.

પછી એક નિશ્ચિત દિવસે ત્રણેય કંપનીઓના નિર્માતા પ્રતિનિધિ વિસ્તૃત વિવરણ આપવા માટે પહોંચી ગયા. દુર્ભાગ્યવશ જી.બી.આર.ના નામના પ્રતિનિધિને લેરિંગાઇટિસનો એક એવો આઘાત લાગ્યો કે, એનું ગળું એકદમ ખરાબ થઈ ગયું.

મિ. જી.બી.આરે જ અમારી ક્લાસની સામે આ મામલો એ પ્રકારે સંભળાવ્યો, જ્યારે એ કૉન્ફરન્સમાં એક્ઝીક્યૂટિવ્ઝની સામે બોલવાની મારો વારો આવ્યો, તો મારા ગળામાંથી તો અવાજ જ નિકળી રહ્યો ન હતો, પછી મને એક રૂમમાં લઈ જવામાં આવ્યો, જ્યાં પર ટેક્સટાઇલ એન્જિનિયર, પરચેજિંગ ઍજેન્ટ, સેલ્સ ડાયરેક્ટર અને કંપનીના પ્રેસીડેન્ટ બધા પહેલાંથી જ ઉપસ્થિત હતા. હું બોલવા ઇચ્છતો હતો, ખૂબ પ્રયત્ન કર્યો, પરંતુ કેટલાંક શબ્દોથી વધારે બોલી ન શક્યો.

'ત્યારે જ લોકો ગોળ ટેબલની ચારે તરફ બેઠા હતા. મેં એક કાગળ પર લખ્યું, મારું ગળું ખરાબ છે, બિલ્કુલ બોલી નથી શકાતું.'

ત્યારે જ કંપનીના પ્રેસીડેન્ટે કહ્યું - 'ચિન્તા ના કરો. તમારી તરફથી હું બોલીશ.' પછી તેઓ બોલવા લાગ્યા. એમણે મારા સેમ્પલ બતાવીને એમની વિશેષતા ગણાવવાની શરૃ કરી દીધી.

મારી પ્રૉડક્ટની ક્વૉલિટી પર એક દલીલ શરૂ થઈ ગઈ. પ્રેસીડેન્ટ બરાબર મારા પક્ષમાં બોલી રહ્યાં હતા. એમણે ચર્ચામાં મારું જ પ્રતિનિધિત્વ કર્યું. મારી ભૂમિકા થોડાં સ્મિત, માથું હલાવવું તથા ચહેરાના હાવ-ભાવ સુધી જ સમેટાઈ ગઈ.

'આ અદ્ભુત મીટિંગે મને ૫લાખ ગજ અપહોલ્સ્ટ્રિ ફેબ્રિક્સનો ઑર્ડર અપાવી દીધો, જેની કિંમત લગભગ ૧૬,૦૦,૦૦૦ ડૉલર હતી. આ મારો અત્યાર સુધીનો સૌથી મોટો ઑર્ડર હતો.'

'મારું ગળું ખરાબ નથી થતું, તો આ કૉન્ટ્રેક્ટ ક્યારેય ના મળતો. મેં એ શીખી લીધું કે કેટલીય વાર બીજાના બોલવાથી ખૂબ વધારે લાભ થઈ જાય છે.' ક્યારેક-ક્યારેક પારિવારિક મામલાઓમાં પણ ઓછું બોલવું લાભપ્રદ સાબિત થાય છે. બારબરા વિલ્સને પોતાની પુત્રીથી સંબંધ બગડતાં જઈ રહ્યાં હતા. બેટી લૉરી પહેલાં ખૂબ શાંત છોકરી હતી, પરંતુ હવે તે ખૂબ ચિડચિડી થઈ ગઈ હતી અને કોઈથી તાલમેળ કરી શકતી ન હતી. બારબરાએ એને ફટકાર આપીને, દરેક રીતે સમજાવવા ઇચ્છી, છતાં પણ કોઈ લાભ ન થયો.

મિસિસ વિલ્સને અમારા ક્લાસમાં બતાવ્યું, 'એક દિવસ મેં હાર માની લીધી. તે મનમાની કરતી રહી. મારાથી પૂછ્યા વગર સહેલીના ઘેર ચાલી ગઈ.' જ્યારે પાછી ફરી, તો હું એને દાંટ-ફટકાર આપવા ઇચ્છતી હતી, પરંતુ મારમાં દાંટવાની પણ શક્તિ ન હતી. મેં ફક્ત દુઃખથી એની તરફ જોઈને કહ્યું - આખરે કેમ, લૉરી? લૉરીએ મારી હાલતને સમજીને શાંત સ્વરમાં પૂછ્યું - 'શું હકીકતમાં તમે એ જાણવા ઇચ્છો છો?' મેં તરત માથું હલાવી દીધું, પછી લૉરીએ વાત શરૂ કરતાં પોતાના દિલની બધી ભડાશ નિકાળી દીધી. કદાચ મારી ભૂલ હતી. હું એને બોલવાની તક આપતી ન હતી., બસ, વચ્ચે જ ચુપ કરાવી દેતી. મને અનુભવ થઈ ગયો કે, બેટી મારાથી મિત્રતાભર્યો વ્યવહાર ઇચ્છતી, જ્યારે કે હું એની સાથે દાંટ-ફટકાર, હુકમ ચલાવનારી માતા જેવું વર્તન કરી રહી હતી. તે કિશોરાવસ્થાના તણાવોથી પસાર થઈ રહી હતી અને પોતાનું દિલ હળવું કરવા ઇચ્છતી હતી, જ્યારે હું ખુદ બોલતી રહેતી હતી, પરંતુ હવે મને પોતાની ભૂલનો અનુભવ થઈ ચુક્યો હતો.

'એ દિવસ પછી એની પ્રત્યેક વાત ધ્યાનથી સાંભળું છું. અમારા સંબંધ પણ સારા થઈ ગયા છે અને તે પણ પ્રેમાળ છોકરી બની ગઈ છે.'

ન્યૂયૉર્કના એક સમાચાર-પત્રમાં એક જાહેરાત છપાઈ, જેમાં નોકરી માટે એક યોગ્ય તથા અનુભવી ઉમેદવારની જરૂર હતી. ચાર્લ્સ ટી. ક્યૂબેલિસે પોતાની અરજી મોકલી દીધી. એને ઇન્ટરવ્યૂ માટે બોલાવવામાં આવ્યો. એણે કંપની તથા એના સ્વામી વિશે વૉલ સ્ટ્રીટથી દરેક પ્રકારની જાણકારી પ્રાપ્ત કરવાનો પ્રયત્ન કર્યો. ઇન્ટરવ્યૂમાં તે બોલ્યો - 'મને તમારી કંપનીના સહયોગી બનીને ખૂબ ગર્વ થશે, કેમકે એનો રેકૉર્ડ ખૂબ સારો છે. મારા વિચારથી તમે ૨૮ વર્ષ પહેલાં એક ડેસ્ક રૂમ તથા એક સ્ટેનોગ્રાફરની સાથે બિઝનેસ શરૂ કર્યો હતો. શું હું સાચી છુંને?'

દરેક સફળ વ્યક્તિ ઇચ્છે છે કે, કોઈ એનાથી સંઘર્ષના દિવસોની વાતો કરે. તે પણ એ જ ઇચ્છતો હતો. તે વધારે વાર સુધી વાર્તા સંભળાવતો રહ્યો કે, કયા પ્રકારે ૪૫૦ ડૉલર અને એક સુંદર સપનાની સાથે પોતાના બિઝનેસની શરૂઆત કરી. લોકોએ એની ખૂબ હસી ઉડાવી, ખૂબ નિરુત્સાહિત કર્યો, પરંતુ એણે હિમ્મત ના હારી.

શરૂમાં ૧૬ કલાક કામ કરવું પડતું હતું. ના રજા, ના આરામ, ફક્ત કામ જ કામ. પરિશ્રમથી એણે વિજય પ્રાપ્ત કરી લીધો અને આજે એ ઊંચાઈ પર પહોંચી ગયો કે, વૉલ સ્ટ્રીટના મોટાં-મોટાં એક્ઝીક્યૂટિવ પણ એનાથી સલાહ લેવા આવે છે. તે પોતાના વિશે બતાવીને ગર્વ મહેસૂસ કરી રહ્યો હતો. પોતાની વાર્તા સંભળાવ્યા પછી એણે ક્યૂબેલિસના અનુભવો વિશે

જાણવા ઇચ્છ્યું, પછી પોતાના વાઇસ પ્રેસીટેન્ડને બોલાવીને કહ્યું - 'મને પૂરો વિશ્વાસ છે, અમારે એવાં જ વ્યક્તિની જરૃર હતી.'

મિ. ક્યૂબેલિસને સફળતા મળી હતી, કેમ કે એમણે પોતાના થવાવાળા માલિક વિશે જાણકારી પ્રાપ્ત કરવાનો પ્રયાસ કર્યો હતો. એણે સામેવાળાની સફળતામાં રુચિ બતાવી હતી.

સેક્રેમેન્ટો, કેલિફોર્નિયાના રૉય જી. બ્રેડલેની સમસ્યા એનાથી ઉલટી હતી. એક વ્યક્તિ બ્રેડલેની ફર્મમાં નોકરી માટે આવ્યો, એમણે એની પૂરી વાત સાંભળી, રૉયે અમારા ક્લાસમાં બતાવ્યું!

'અમારી ફર્મ વધારાનો લાભ, જેમ કે મેડિકલ ઇન્શ્યોરન્સ, પેન્શન કે બહાર આવવા-જવાનું ભથ્થું નથી આપતી, કેમ કે આ નાની બ્રોકરેજ ફર્મ હતી. અમે પોતાના બધા ગ્રાહકોને લીડ પણ આપતા ન હતા, કેમ કે જાહેરાતનો ખર્ચ ઉઠાવી શકતા ન હતા, જેમ કે બીજા મોટા પ્રતિદ્વંદ્વી કરતાં હતા.'

'રિચર્ડ પ્રાયર વ્યક્તિમાં તે ગુણ હતા, જે અમે ઇચ્છતા હતા. મારા આસિસ્ટેન્ટે ઇન્ટરવ્યૂમાં એને કામ વિશે બધી નકારાત્મક વાતો બતાવી દીધી. તે નિરાશ જેવો લાગ્યો. મં એને તે લાભ બતાવ્યો, જે એને અમારી ફર્મથી જોડાવા પર મળવાનો હતો. અમારી ફર્મનો તે સ્વતંત્ર કૉન્ટ્રાક્ટર બની શકતો હતો અને આ પ્રકારે તે એક પ્રકારથી સેલ્ફ ઍમ્પ્લોઇડ બનતો.

'ઇન્ટટરવ્યૂ માટે આવતાં એના મસ્તિષ્કમાં ખૂબ જ નકારાત્મક વાતો હતી, પરંતુ જ્યારે આ લાભો વિશે વાતો શરૃ કરવામાં આવે, તો બધા નકારાત્મક વિચાર દૂર થવા લાગ્યા. લાગી રહ્યું હતું, જાણે તે ખુદથી વાતો કરી રહ્યો હોય અને મનોમન કશું વિચારી રહ્યો હતો. મનમાં આવ્યું કે, એના વિચારોને હું સ્પષ્ટ કરી દઉં, પરંતુ શાંત રહ્યો. ઇન્ટરવ્યૂ સમાપ્ત થઈ ગયું, તો લાગ્યું કે, તે આરી ફર્મ માટે જરૃર કામ કરવા ઇચ્છશે.

'હું એક સારો શ્રોતા હતો અને મારામાં સહનશક્તિ હતી, કે ચુપ રહીને બીજાઓને બોલવાની તક આપું, અંતે ડિકને જ બોલવાની વધારે તક આપી. એણે સકારાત્મક તથા નકારાત્મક પાસાઓ પર વિચાર કર્યા પછી સકારાત્મક વલણ અપનાવીને નોકરીને પડકારની જેમ લીધી. આજે તે ફર્મનો સ્થાયી પ્રતિનિધિ છે. હવે એ છે કે, અમારા દોસ્ત અમારી સિદ્ધિઓ વિશે અધિક નથી જાણવા ઇચ્છતા, જેટલો કે પોતાની ખુદની સિદ્ધિઓ વિશે.

પ્રસિદ્ધ ફ્રાંસીસી દાર્શનિક લા રોશફૂકોએ કહ્યું હતું - 'જો તમે શત્રુ બનવા ઇચ્છો છો, તો મિત્રોતી આગળ નિકળી જાઓ, પરંતુ જો તમે મિત્ર બનવા ઇચ્છો છો,તો મિત્રોને ખુદથી આગળ નિકળવાનો અવસર આપો.'

આ વાત સો-ટકા સાચી છે, કેમ કે જો તમારા મિત્ર તમારાથી આગળ નિકળી જાય છે, તો તેઓ ખુદને મહત્ત્વપૂર્ણ સમજવા લાગે છે, પછી ઈર્ષ્યાનો સવાલ જ નથી ઉઠતો, પરંતુ જ્યારે તમે પોતાનાથી આગળ નિકળવાની હોડમાં લાગી જાઓ છો, તો બસ, ઈર્ષ્યા જ રહી જાય છે.

ન્યૂયૉર્કમાં મિડટાઉન પર્સનલ ઍજેન્સીની હેનરીટા જી. લોકપ્રિય પ્લેસમેન્ટ કાઉન્સેલર હતી. પહેલાં એવું ન હતું. નોકરીના પ્રારંભમાં એમની કોઈથી મિત્રતા ન હતી. તે પણ આથી, કેમ કે હંમેશાં પોતાની સિદ્ધિઓની ડીંગ હાંકતી રહેતી હતી.

હેનરીએ પોતાનો અનુભવ ક્લાસમાં બતાવ્યો, 'મને ખુદ પર તથા ખુદના કામ પર ખૂબ ગર્વ હતો, કેમ કે હું પોતાના કામને પૂરા દિલથી કરતી હતી, પરંતુ મારા સહકર્મીઓને મારી સફળતાઓથી કોઈ ખુશી થતી ન હતી, બલ્કે તેઓ તો ખૂબ ચિઢાઈ જતા હતા, પરંતુ હું ઇચ્છતી હતી કે, મારા સહકર્મી મને પસંદ કરે, મને આવકારે. હું ખરેખર દોસ્ત બનવા ઇચ્છતી

હતી, પછી આ કોર્સમાં બતાવવામાં આવેલા અભિપ્રાયોને માનીને મેં પોતાના વિશે વાતો કરવાની ઓછી કરી દીધી. મારા સહકર્મી પણ તો પોતાના વિશે, પોતાની સિદ્ધિઓ વિશે બતાવવા ઇચ્છતા હતા, આથી હું એમના વિશે સાંભળવા લાગતી અને પોતાના વિશે ઓછું બતાવવા લાગી. હવે જ્યારે પણ અમે ફુરસદમાં બેસીને વાતચીત કરતાં, તો હું પોતાના સહકર્મીઓને પૂછતી કે, એમનો આજનો દિવસ કેવી વીત્યો, એમની સિદ્ધિઓ પર અભિનંદન આપું છું. પરિણામે હજુ બધા મારા સારા મિત્ર છે.'

સિદ્ધાંત-૬

સામેવાળા વ્યક્તિને વધારે બોલવાની તક આપો.

★ ★ ★

7

બીજાઓનો સહયોગ કેવી રીતે લેવામાં આવે

માણસને જેટલો વિશ્વાસ પોતાની વાત પર હોય છે, એટલો કોઈ બીજાની વાત પર નહીં, પરંતુ આ કોઈ સમજદારી નથી કે, આપણે કોઈ બીજાને પોતાના વિચાર માનવા માટે મજબૂર કરીએ. એના સ્થાન પર આપણે બીજાઓને અભિપ્રાય આપવા જોઈએ. નિષ્કર્ષ વિશે એમને ખુદ વિચારવા દો.

એકવાર કોર્સના વિદ્યાર્થી તથા ઑટોમોબાઈલ શોરૂમના સેલ્સ મેનેજર ઍડૉલ્ફ સેલ્ટજની સામે અચાનક એ સમસ્યા આવી ગઈ કે, એમને પોતાના ઑટોમોબાઈલ સેલ્સમેનોમાં જોશ ભરવાનું હતું. એમણે એક સેલ્સ મીટિંગ બોલાવી અને બધા સેલ્સમેનોથી પૂછી લીધું કે, તેઓ કંપનીથી શું-શું ઇચ્છે છે? એમના વિચારોને સાંભળતા સમયે એમણે અભિપ્રાયોને બ્લેકબોર્ડ પર લકી દીધા. એના પર એમણે કહ્યું - 'તમને તે બધું જરૂર મળશે, જે તમે મારાથી ઇચ્છો છો. હું એ જાણવા ઇચ્છું છું કે, તમારાથી શું-શું અપેક્ષાઓ કરી શકું છું?' તુરંત હળતાં-ભળતાં જવાબ આવ્યા, 'પ્રામાણિકતા, વફાદારી, દરેક દિવસે ૮ કલાક મન લગાવીને કામ, એકજુટતા, જોશ, ઉત્સાહ વગેરે.' મીટિંગ એક નવી પ્રેરણા, એક નવી આશાની સાથે સમાપ્ત થઈ. એક સેલ્સમેને તો ૧૪ કલાક સુધી કામ કરવાનું વચન આપ્યું. એમની કંપનીનું વેચાણ ખૂબ જ વધી ગયું.

મિ. સેલ્ટ્જે આગળ બતાવ્યું, 'આ લોકોની સાથે મારું એક પ્રકારનું નૈતિક સમાધાન થયું. જો હું પોતાની વાત પર અડીને રહું તો તેઓ પણ પોતાની વાત પર રહેશે. એમની ઇચ્છાઓ વિશે પૂછવું મારી જાદુઈ રીત હતી, જેણે ચકિત કરી દીધા.'

આ વાત કોઈ પણ પસંદ ના કરતું કે, કોઇ એને કશું સમજાવે. અમે બધા એ જ ઇચ્છીએ છીએ કે, ખુદ કોઈ વાત વિચારે, પોતાના મનની સાંભળે. આપણને બધાને ઇચ્છાનુસાર કામ કરવાનું સારું લાગે છે.

યૂજીન વેસને એક સત્ય જાણ્યું, ત્યારે તેઓ હજારો ડૉલરનું કમીશન ગુમાવી ચુક્યા હતા. મિ. વેસન સ્ટાઇલિસ્ટ્સ તથા ટેક્સટાઈલ નિર્માતાઓને સ્કેચ વેચવાનુંકામ કરતાં હતા. તે ત્રણ વર્ષોથી દર અઠવાડિયે ન્યૂયૉર્કના એક પ્રસિદ્ધ સ્ટાઇલ્સટની પાસે જતાં, પરંતુ એણે મિ. વેસનનો કોઈ સ્કેચ ના ખરીધો. હું હંમેશાં એમનો સ્કેચ જોતો હતો, પ્રશંસા પણ કરતો હતો. અંતમાં કહી દેતો હતો કે, આ સ્કેચ એમના કામનો ન હતો.

વેસન ૧૫૦થી પણ વધારે વાર અસફળ થઈ ચુક્યા હતા.ત્યારે જ મહેસૂસ કર્યું કે, કદાચ તે જ ઠીકથી કામ નથી કરી રહ્યાં. ત્યારે એમણે એક સપ્તાહનો 'લોક-વ્યવહાર' કોર્સ જૉઇન કર્યો, જેથી કેટલાંક નવા વિચાર પ્રાપ્ત થઈ કે તથા ઉત્સાહવર્ધન થાય.

એણે કોર્સ દરમિયાન શીખેલી એક નવી રીતને અજમાવી. તે લગભગ છ અધૂરાં સ્કેચ લઈને એ ગ્રાહકની ઑફિસ ગયો અને બોલ્યો, 'મારે તમારી મદદ જોઈએ. મારી પાસે કેટલાંક અધૂરાં સ્કેચ છે. હું ઇચ્છું છું કે, તમે મને બતાવ્યા કે, એમને કયા પ્રકારથી પૂરા કરું, જેથી તમારા

કામમાં આવી શકે.'

ગ્રાહકે ઉલટ-પલટ કરીને એ અધૂરાં સ્કેચોને જોયા અને બોલ્યો, 'એવું કરો,તમે આ સ્કેચોને અહીં જ છોડી જાઓ તથા થોડા દિવસો પછી આવીને મને મળો.' વેસન ત્રણ-ચાર દિવસ પછી એની ઑફિસમાં ગયો. એણે જે અભિપ્રાય આપ્યા, એમના અનુસાર બધા સ્કેચ પૂરાં કરી દીધા અને પરિણામ પણ નિકળ્યું કે, એણે બધા સ્કેચ મંજૂર કરી લીધા.

એ ગ્રાહકે અન્ય સ્કેચોના ઑર્ડર પણ વેસનને આપ્યા તથા સાથે જ પોતાના વિચાર પણ બતાવી દીધા. મિસ્ટર વેસને પોતાની અસફળતાનું રહસ્ય બતાવતા કહ્યું - 'મારી અસફળતાનું કારણ હતું કે, હું પોતાની મરજીની વસ્તુઓ વેચવા ઇચ્છી રહ્યો હતો, પરંતુ પછી પોતાની શૈલીને પૂરી રીતે બદલી દીધી. મેં એના વિચાર જાણ્યા, જેનાથી એને લાગ્યું કે, તે ખુદ જ સ્કેચ બનાવી રહ્યો હોય, પછી એણે પોતાની મરજીથી તે સ્કેચ ખરીધાં'

સામેવાળા વ્યક્તિને એ અહેસાસ કરાવવો કે એનો જ વિચાર મહત્ત્વપૂર્ણ છે, અસરકારક સાબિત થાય છે. બિઝનેસ, રાજનીતિ, પરિવાર, મિત્રો બધા માટે આ એક અચૂક નૂસખો છે. ઓક્લાહામાના પૉલ ઍમ. ડેવિસે ક્લાસમાં પોતાનો અનુભવ બતાવ્યો.

'તે થોડાં દિવસો પહેલાં પરિવારની સાથે એક દિલચસ્પ વેકેશન ટ્રિપનો આનંદ લઈને પાછા ફર્યા હતા. મારું સપનું હતું કે, ઐતિહાસિક સ્થાનોમાં ગેટિસબર્ગમાં ગૃહયુદ્ધની ભૂમિ, ફિલાડેલ્ફિયામાં ઇન્ડિપેન્ડેન્સ હૉલ તથા દેશની રાજધાની વગેરેની યાત્રા શરૃ કરું.

'એક દિવસ મારી પત્ની નેન્સી બોલી કે, તે ગરમીઓમાં ન્યૂ મેક્સિકો, ઍરિઝોના, નેવાદા, કેલિફોર્નિયા વગેરે પશ્ચિમી રાજ્યોનું ભ્રમણ કરવા ઇચ્છે છે. તે વધારે દિવસોથી એવા ટ્રિપ પર જવા ઇચ્છતી હતી, પરંતુ બંને ટ્રિપ એક સાથે શક્ય ન હતી.'

'મારી બેટી એન.એ જૂનિયર હાઇસ્કૂલમાં અમેરિકી ઇતિહાસનો એક કોર્સ પૂરો કર્યો હતો તથા એની રુચિ પોતાના દેશના વિકાસને સાકાર કરવાવાળી ઘટનાઓમાં ખૂબ હતી. મેં એનાથી પૂછ્યું કે, શું એ જગ્યાઓનું ભ્રમણ કરવા ઇચ્છશે, જેમના વિશે પહેલાં એણે પુસ્તકોમાં વાંચ્યું છે, સાંભળીને ખૂબ ખુશ થઇ.

'આના લગભગ એક સપ્તાહ પછી અમે ડાઇનિંગ ટેબલ પર બેઠાં હતા, ત્યારે જ નેન્સી બોલી - 'જે બધા સંમત હોય, તો ગરમીઓની રજાઓમાં પૂર્વી રાજ્યોનું ભ્રમણ કરીએ, આ યાત્રા ઍન માટે ખૂબ રોમાંચક હશે તથા આપણને પણ મજા આવશે. બધા સંમત થઈ ગયા.'

આ જ મનૌવિજ્ઞાનિક ટેકનીકને એક ઍક્સરે નિર્માતાએ પણ અપનાવી. બ્રુકલિનની એક હૉસ્પિટલમાં ઍક્સ-રે મશીનની જરૂર હતી. એમને સારી સુંદર ક્વૉલિટીની આધુનિકતમ મશીન જોઈતી હતી. ડૉ. એલ. ઍક્સ-રે વિભાગના પ્રભારી હતા, એમની પાસે કેટલીય કંપનીઓના સેલ્સમેન આવી ચુક્યા હતા, બધા પોતાની કંપનીના મશીનોની અત્યંત પ્રશંસા કરતાં હતા. એક નિર્માતા ખૂબ હોંશિયાર હતો. એણે માનવ વ્યવહારની ખૂબ પરખ હતી. એણે ડૉ. ઍલ.ને એક પત્ર આ પ્રકારે લખ્યો-

'અમારી કંપનીએ એક નવી ઍક્સ-રે મશીન બનાવડાવી છે. અમે જાણીએ છીએ કે, આ મશીમાં કેટલીક કમીઓ અવશ્ય હશે. એના વિશે તમને ખૂબ જ્ઞાન છે. આથી ઇચ્છીએ છીએ કે, આ મશીનને એકવાર જોઇને અમને બતાવો કે, એને તમારા વ્યવસાય માટે વધારે ઉપયોગી કેવી રીતે બનાવી શકાય છે. તમે વ્યસ્ત રહો છો, આથી તમારા કહેલા સમય પર તમને લેવા માટે કાર મોકલી દઈશું.'

ડૉ. એલ.એ ક્લાસમાં બતાવ્યું, 'આ પત્ર મેળવીને હું ચકિત હતો. એના પહેલાં ક્યારેય

કોઈએ પત્ર લખીને અમારો અભિપ્રાય માગ્યો ન હતો, મને લાગતું હતુ કે, હું ખૂબ મહત્ત્વપૂર્ણ હતો. મેં એને મળવાનો સમય આપી દીધો અને મશીનને ધ્યાનથી જોયું. મને મશીન ખૂબ ઉપયોગી લાગ્યું.'

'કોઈએ એ પ્રયત્ન ના કર્યો કે જબરદસ્તી મશીન ખરીદું. મેં અનુભવ કર્યો કે, મશીન અમારા માટે ખૂબ ઉપયોગી રહેશે, આથી મેં એને ખરીદી લીધી.'

જ્યારે વુડરો વિલ્સન વ્હાઇટ હાઉસમાં હતા, ત્યારે કર્નલ ઍડવર્ડ એમ. હાઉસ રાષ્ટ્રી તેમજ આંતરરાષ્ટ્રીય મામલાઓમાં વધારે દખલ રાખતા હતા. વિલ્સન કર્નલ હાઉસની ગોપનીય સલાહ પર જેટલાં નિર્ભર હતા, એટલા કેબિનેટના મંત્રીઓ પર પણ ન હતા.

પ્રેસીડેન્ટને પ્રભાવિત કરવા માટે કર્નલ કઇ ટેકનીક અપનાવતા હતા? અમને એ ખબર છે કે, કેમ કે હાઉસે આ વાત આર્થર ડી. હાઉસ સ્મિથને બતાવી હતી, જેમણે એનું વર્ણન 'ધી સેટરડે ઇવનિંગ પોસ્ટ'માં પ્રકાશિત પોતાના લેખમાં કર્યું હતું.

હાઉસે બતાવ્યું હતું, 'મેં સૌથી પહેલાં પ્રેસીડેન્ટ વિશે સારી રીતે જાણી લીધું કે, એમનાથી પોતાના વાત મનાવવાની સૌથી સારી રીત છે, કોઇ વિચારને હળવા ઢંગથી એમની સામે પ્રસ્તુત કરવો, જેનાથી મનમાં એ વિચાર પર રુચિ જાગ્રત થાય અને પછી ખુદ જ એના વિશે વિચારવા લાગે. પહેલીવાર આ સંયોગથી જ થઈ ગયું હતું. હું વ્હાઈટ હાઉસ ગયો અને એમની સામે એક નીતિ પર વિચાર રાખ્યો,જેના પર એ સમયે તેઓ બિલ્કુલ અસંમત હતા. થોડાં દિવસો પછી એ જ અભિપ્રાયને એમણે મારી સામે તોડી-મરોડીને એવી રીતે રજૂ કર્યો, જાણે તે વિચાર એમનો જ હોય. હાઉડને પ્રેસીડેન્ટને વચ્ચે ટોકીને એકહ્યું - 'આ મારો વિચાર છે, તમારો નહીં.' કદાચ નહીં. તેઓ બુદ્ધિશાળી હતા. શ્રેય લેવાની પરવાહ કરતાં ન હતા. એમને સારા પરિણામોની પરવાહ હતી, આથી એમણે વિલ્સનને એ અનુભવ થવા દીધો, જાણે વિચાર એમનો જ હોય. હાઉસે પણ સાર્વજનિક રૂપથી વિલ્સનને એના માટે શ્રેય પણ આપી દીધો.

આ વાતનું ધ્યાન રાખવું જોઈએ કે,જે લોકોના સંપર્કમાં આપણે આવીએ છીએ, તે પણ વુડરો વિલ્સનની જેમ જ હોય છે, આથી આપણે એમના પર કર્નલ હાઉસની ટેકનીકનો પ્રયોગ કરવો જોઇએ.

એકવાર આ ટેકનીકનો પ્રયોગ ન્યૂ બ્રન્સવિકના સુંદર કેનેડા ક્ષેત્રના એક વ્યક્તિએ મારા પર કર્યો અને મને પોતાનો ગ્રાહક બનાવી લીધો. એક વાર હું ન્યૂ બ્રન્સવિકમાં ફિશિંગ તથા કેનોઇંગ કરવાની યોજના તૈયાર કરી રહ્યો હતો. આથી મેં ટૂરિસ્ટ બ્યૂરોથી કેમ્પની જાણકારી પ્રાપ્ત કરવા ઇચ્છી. મારું નામ તથા સરનામુ વેઇટિંગ લિસ્ટમાં નાખી દીધું, પછી મારી પાસે અનેક કેમ્પ માલિકોની ચિઠ્ઠીઓ, બુકલેટ વગેરે આવી ગયા. હું દુવિધામાં હતો, સમજમાં આવી રહ્યું ન હતું કે, શું કરું? ત્યારે જ એક કેમ્પ માલિકે ચતુરાઈ બતાવી. એણે ન્યૂયૉર્કના કેટલાંક લોકોના નામ તથા ટેલીફોન નંબર મોકલાવી દીધા તથા મારાથી કહ્યું કે, ફોન કરીને એમનાથી આ વાતની જાણકારી પ્રાપ્ત કરી શકું છું કે, એમના કેમ્પોની વ્યવસ્થા કેવી છે?

સંયોગથી આ સૂચીમાંથી હું એક વ્યક્તિને ઓળખતો હતો. મેં એનાથી એનો અનુભવ પૂછ્યો અને કેમ્પના માલિકને પોતાના પહોંચવાનો સંદેશ મોકલી દીધો. ઉત્તર ત્યાં પણ એ જ હતો. બીજા લોકો મને પોતાની સેવાઓ વેચવાનો પ્રયાસ કરી રહ્યાં હતા, જ્યારે કે એણે મને સેવાઓ ખરીદવા માટે મજબૂર કરી દીધો. આથી તો તે જીતી ગયો હતો.

લગભગ ૨૫૦૦ વર્ષ પહેલાં લાઓત્સે નામના ચીની દાર્શનિકે એવીવાતો કહી હતી, જેમના પર દરેક કોઈને અમલ કરવો જોઇએ, 'સમુદ્ર તથા નદીઓ સેંકડો પહાડી ઝરણાઓના પાણી

ફક્ત આથી ગ્રહણ કરે છે, કેમ કે તે હંમેશાં પોતાને એમનાથી નીચે રાખે છે.'

આ જ કારણે, પહાડી ઝરણાઓ પર શાસન કરે છે. આ જ પ્રકારે સંત-સાધુ પણ ખુદને માણસોની નચી રાખે છે, જેથી એમનાથી ઉપર ઊઠી શકે, એમનાથી પાછળ રાખે છે,જેનાથી તેઓ એમનાથી પહેલાં રહી શકે.

આથી સંત લોકોથી ઉપર હોય છે, પરંતુ છતાં પણ લોકોને એનાથી કોઈ પરેશાની નથી થતી, જો કે, તે એમનાથી પહેલાં હોય છે, પરંતુ છતાંપ ણ લોકોને એનાથી કોઈ તકલીફ નથી થતી.

સિદ્ધાંત-૭

બીજા વ્યક્તિઓને એ અહેસાસ કરાવો
કે આ વિચાર એનો જ છે.

★ ★ ★

8

ઉત્તમ ટેકનીક ચમત્કાર પણ કરી શકે છે

એક વાત હંમેશાં દિમાગમાં રાખો કે, બીજા લોકો પૂર્ણ રીતે ખોટા હોઈ શકે છે, પરંતુ પોતાની નજરોમાં સાચા હોય છે. આથી એમની નિંદા કે આલોચના ના કરો. કોઈપણ મૂઢ વ્યક્તિ એવું કરી શકે છે એમને સમજવાનો પ્રયાસ કરો. ફક્ત યોગ્ય, વિરલા જ એવું પગલું ઉઠાવવાનો પ્રયાસ કરે છે.

સામેવાળો એવું આચરણ કેમ કરી રહ્યો છે, એવું કેમ વિચારી રહ્યો છે, એની પાછળ કોઈ કારણ અવશ્ય જ હોય છે. એ કારણની ઊંડાણમાં જવાનો પ્રયાસ કરો, એના બધા કાર્યોની જાવી તમારા હાથમાં આવી જશે.

એના પછી પૂરી પ્રામાણિકતાથી ખુદને એના સ્થાન પર રાખી બધી સ્થિતિઓનું મિશ્રણ કરો. ખુદથી પ્રશ્ન કરો, જો હું એના સ્થાન પર હોત, તો કેવું મહેસૂસ કરતો? જો તમે એવું કરો છો, તો બધી સમસ્યાઓ પલક ઝબકતાં દૂર થઈ જશે, કેમ કે કારણમાં દિલચસ્પી લઈને નિષ્કર્ષોની આલોચના કરવાથી બચી સકો છો. તમારી માનવીય સંબંધોની કળામાં પણ નિખાર આવશે.

હાઉ ટુ ટર્ન પિપલ ઇન્ટૂ ગોલ્ડ પુસ્તકમાં કેનેલ એમ. ગુડે લખ્યું છે, થોડીવાર રોકાઈને વિચારો. તમરી પોતાનામાં ખૂબ રુચિ છે, પરંતુ બીજાઓમાં રુચિ ખૂબ ઓછી છે. દુનિયામાં પ્રત્યેક વ્યક્તિ એવું વિચારે છે. તમે આ વાત જાણી લેશો તો તમે પણ રૂઝવેલ્ટ તથા લિંકનની જેમ માનવીય સંબંધોના એકલા પાયાને સમજી જશો. લોકોને પ્રભાવિત કરવા માટે તમારે સામેવાળાના દૃષ્ટિકોણને સમજવા પડશે.

હેપ્સ્ટેડ, ન્યૂયૉર્કના સેમ ડગલસની પત્ની હંમેશાં લૉની સફાઈ કરતી હતી, પરતં સેમને લાગતું કે, તે બેકાર સમય બરબાદ કરે છે. તે લૉનથી ખરપતવાર સાફ કરતી હતી, ખાતર નાખતી હતી. આટલી મહેનત પછી પણ સેમ કહેતો હતો કે, લૉન ગંદું જ નજરે આવે છે, એની આ વાત સાંભળીને મિસિસ સેમ સેમ ચિઢાઈ જતી હતી., એમની આખી સાંજ બરબાદ થઈ જતી હતી.

ડગલસે અમારા કોર્સમાં ભાગ લીધો અને અનુભવ કર્યો કે, તે આટલા વર્ષોથી કેટલું મૂર્ખતાપૂર્ણ આચરણ કરી રહ્યો હતો. એણે વિચાર્યું પણ ન હતું કે પત્ની પોતાના સફાઈના શોખના કારણે એટલી મહેનત કરતી હતી અને પ્રશંસા સાંભળવા ઇચ્છતી હતી.

એક સાંજે જમ્યા પછી પત્નીએ કહ્યું કે, તે લૉનની સફાઈ કરવા ઇચ્છે છે. એણે સેમતી પણ સાથે જવાનો અનુરોધ કર્યો. પહેલાં સેમે મનાઈ કરી, પરંતુ પછી તે લૉનમાં ગયો અને ખરપતવાર ઉખાડવામાં મદદ કરવા લાગ્યો. પત્ની ખૂબ ખુશ થઈ અને પછી બંનેએ વાતો કરતાં એક કલાકમાં લૉનની સફાઈ કરી દીધી અને ખબર પણ ના પડી.

હવે સેમ હંમેશાં બાગબાનીમાં પત્નીની મદદ કરવા લાગ્યો તથા સાથે જ પ્રશંસા પણ કરતો કે, એની જ મહેતનું પરિણામ છે, જે કૉંક્રીટ જેવી સખ્ત જમીન પછી લૉન આટલો સાફ દેખાય

છે. એનાથી એમનું વૈવાહિક જીવન પહેલાંથી પણ વધારે સુખી થઈ ગયું. ડગલસે પત્નીના દૃષ્ટિકોણથી જોવાનું શરૃ કરી દીધું હતું, ભલે મામલો ખરપતવાર જેવી સામાન્ય વસ્તુનો હતો.

ગેટિંગ ટુ પીપલ પુસ્તકમાં ડૉ. જેરાલ્ડ એસ. નિરેનવર્ગ લખે છે, કોઈ ચર્ચા દ રમિયાન તમે બીજાઓનો સહયોગ ત્યારે જ પ્રાપ્ત કરી શકે છે, જ્યારે બીજાઓના વિચારો અને ભાવનાઓને બરાબર મહત્ત્વ આપો છો. જો તમે ઇચ્છો છો કે, શ્રોતા તમારા વિચારોને પસંદ કરીને એમની સાથે સંમત થાય, તો તમારે ચર્ચા એ પ્રકારે કરવી જોઈએ કે સામેવાળો ચર્ચાની દિશાને સમજી જાય. વિચાર વ્યક્ત કરવાતી પહેલાં વિચારી લો કે, શું એક શ્રોતાના રૃપમાં તમે પણ વિચાર સાંભળવાનું પસંદ કરશો. તમે શ્રોતાઓના દૃષ્ટિકોણને સમજી જાઓ. શ્રોતા તમારા દૃષ્ટિકોણને આપમેળે સમજવા લાગશે.

મારે ઘરની નજીકવાળા પાર્કમાં ઘોડેસવારી કરવી તથા ફરવું સારું લાગે છે. એક ઓક-ટ્રીથી મને ખૂબ વધારે લગાવ છે, પરંતુ દુઃખ પણ થાય છે, કેમ કે દર વર્ષે કેટલાય ઝાડોમાં આગ લાગી જાય છે અને તે રાખ થઈ જાય છે. આગ આપમેળે જ નથી લાગતી, ના કોઈ સિગારેટ પીવાવાળઈની લાપરવાહીથી લાગે છે, બલ્કે જંગલમાં આગ પિકનિક મનાવવાવાળાઓને કારણે લાગે છે, જે ત્યાં ઈંડા તથા ફ્રેંકપર્ટર બનાવે છે. ક્યારેક-ક્યારેક આગ એટલી ભયંકર હોય છે, કે ફાયરબ્રિગેડની ગાડી બોલાવવી પડે છે.

આમ તો પાર્કના એક ખૂણામાં બોર્ડ પણ લાગેલું છે, જેના પર સ્પષ્ટ લખ્યું છે કે, અહીંયા આગ સળગાવવા પર દંડ કરવમાં આવશે, પરંતુ એક ખૂણામાં લાગ્યું હોવાને કારણે લોકોની નજર આ બોર્ડ પર પડતી જ નથી. સુરક્ષા માટે એક પોલીસવાળો પણ તૈનાત રહેતો, પરંતુ તે લાપરવાહ માણસ હતો, આથી જેની જે મરજી થાય છે, તે એ જ કરે છે. એકવાર મેં પોલીસવાળાને બતાવ્યું કે, પાર્કમાં આગ લાગી છે, તે તુરંત ફાયર બ્રિગેડની ગાડીને ફોન કરી દે, પરંતુ પોલીસવાળાએ કહી દીધું કે, આ સ્થાન એના એરિયામાં નથી આવતું, આથી ફોન નહીં કરે. હું ખૂબ બેચેન થઈ ગયો અને ત્યારે જ સુરક્ષાની જવાબદારી પોતાના હાથમાં લઈ લીધી. પ્રારંભમાં હું કોઈ બીજાના દૃષ્ટિકોણને સમજવા જ ઇચ્છતો ન હતો. જ્યારે પણ કોઈને આગ સળગાવતા જોતો હતો, તો દુઃખી થઈ જતો. પાર્કને બચાવવાના ચક્કરમાં ક્યારેક હું પણ ઉતાવળો થઈ જતો. હું ઘોડા પર ચઢીને એ યુવાઓની પાસે જતો અને કહેતો હતો કે, જો એક મિનિટની અંદર એમણે આગ ના ઓલવી, તો પોલીસને સૂચિત કરી દઈશ, દંડ પણ ભરવો પડશે. હું બીજાનો દૃષ્ટિકોણ સમજ્યા વગર, પોતાના દિલનો ગુબાર કાઢવાનો પ્રારંભ કરી દેતો હતો.

પરિણામ? એ સમયે તો પોલીસના ડરથી તેઓ મારી વાત માની લેતા, પરંતુ અંદરથી ખૂબ ચિઢાઈ જતા. કદાચ મારા ચાલ્યા જવા પર ફરીથી પણ આગ સળગાવી લેતા હોય કે સારું છે, આખા જંગલમાં આગ લાગી જાય.

કેટલાય વર્ષ પસાર થયા બાદ મને માનવીય સંબંધોનું જ્ઞાન થયું તથા હું સામેવાળાના દૃષ્ટિકોણથી વસ્તુઓને જોવાની કલા સમજી અને કૂટનીતિપૂર્વક વ્યવહાર કરવાનું શરૃ કરી દીધું. આદેશ આપવાને બદલે આ પ્રકારે કહેતો હતો -

વાહ, શું વાત છે! ખૂબ મજામાં રહો, મારા વ્હાલા બાળકો! શું બનાવ્યું છે આજે ખાવામાં, શું બની રહ્યું છે? જ્યારે હું તમારા જેટલો હતો, મને પણ આગ સળગાવવાનું પસંદ હતું. સત્ય કહું, મને આજે પણ ખૂબ સારું લાગે છે, જંગલમાં આગ સળગાવીને ખાવાનું બનાવવું, પરંતુ તમે કદાચ નથી જાણતા કે પાર્કમાં આગ સળગાવવી ખૂબ ખતરનાક હોય છે. તમે સમજદાર છો, પરંતુ બધા બાળકો તમારી જેમ નથી હોતા. તેઓ આગ સળગાવે છે, ખાવાનું બનાવે છે,

મોજ-મસ્તી કરે છે, પરંતુ જતાં સમયે આગને ઓલવવાનું ભૂલી જાય છે. આ જ આગ સૂક પાંદડાઓથી થઈને મોટાં-મોટાં ઝાડ સુધી પહોંચી જાય છે. જંગલમાં આગ સળગાવવી કાનૂની અપરાધ છે. એના માટે તમને સજા પણ થઈ શકે છે. હું તમને આદેશ નથી આપી રહ્યો, ના તો તમારા આનંદમાં બાધા નાખવા ઇચ્છું છું. ઉત્તમ એ જ થશે કે, તમે પિકનિક મનાવો અને જતાં સમયે આગની ઉપર ધૂળ નાખી દો. હવે પછી જ્યારે તમે આગ સળગાવો, તો પહાડી પર બનેલા સેન્ડવિચમાં જ આગ સળગાવજો. એનાથી કોઈપણ નુકસાન નહીં થાય, સારા બૉય બનો બાળકો, સાંભળવા માટે આભાર!

વિચારો, વાત બંને વખત એક જ હતી, પરંતુ એ વાતને કહેવાની શૈલીમાં જમીન-આકાશનું અંતર હતું. આ પ્રકારથી બાળકોમાં સહયોગની ભાવના પેદા થતી, તે મારાથી ચિઢાતા પણ ન હતા. એમને કોઈ આદેશને માનવા માટે બાધ્ય નથી કરવામાં આવ્યા. એમને જંગલને બચાવવાની શીખ આપી.

આપણે બધા સામેવાળાના દૃષ્ટિકોણથી વસ્તુઓનું અવલોકન કરીએ છીએ, તો અમારી વ્યક્તિગત સમસ્યાઓ તથા તણાવ ખૂબ ઓછો થઈ જાય છે. એકવાર ન્યૂ સાઉથ વેલ્સ ઑસ્ટ્રેલિયાની ઍલિજાબેથ નોવાક પોતાની કારનો હપ્તો જમા કરાવવામાં છ અઠવાડિયા લેટ થઈ ગઈ.

એમણે અમને બતાવ્યું, શુક્રવારે ઍકાઉન્ટન્ટે ફોન કર્યો તથા કહ્યું કે, જો સોમવાર સુધી મેં ૧૨૨ ડૉલર જમા ના કર્યા, તો કંપની કાનૂની કાર્યવાહી કરવા પર મજબૂર થઈ જશે, પરંતુ સોમવાર સુધી પૈસાનો બંદોબસ્ત નથી થઈ શક્યો. જ્યાર સોમવારે ફરીથી એ ઍકાઉન્ટન્ટનો ફોન આવ્યો, તો હું ખરાબ પરિણામ વિશે વિચારવા લાગી. હું વિચલિત ના થઈ, બલ્કે એના દૃષ્ટિકોણથી સમસ્યાને જોઈ. મેં અસુવિધા માટે માફી માંગી. એ પણ ક હ્યું કે, કદાચ મારા કારણથી એને વધારે કષ્ટ ઉઠાવવું પડે છે, કેમ કે એના અવાજની ટોન એકદમ બદલાઈ ગઈ. એણે મારાથી કહ્યું કે, એવી વાત નથી, કેટલાય લોકો તો એનાથી પણ વધારે વારથી પેમેન્ટ કરે છે અને બદતમીજી પર પણ ઉતરી આવે છે, જૂઠ્ઠું બોલે છે તથા ૧૦૦ પ્રકારના બહાના બનાવે છે. હું કશું પણ ના બોલી, એને એની સમસ્યાઓ વિશે બતાવવાની પૂરી તક આપી. એણે એ પણ કહ્યું કે, જો હું તરત પૂરાં પૈસા ન આપી શકું, તો કોઈ પરેશાની નહીં. બસ આ મહીનાના અંત સુધી ૨૦ ડૉલર જમા કરી દઉં અને બાકી પોતાની સુવિધાનુસાર જમા કરાવી દઉં.

આગળથી જ્યારે તમારે કોઇને આગ સળગાવવાથી રોકવાના હોય, કોઈ સામાન ખરીદવાનો હોય કે કોઈ ચેરિટીમાં પૈસા જમા કરવવાના હોય, તો થોડી વાર રોકાઓ! થોડી ક્ષણો માટે આંખો બંધ કરીને સામેવાળાના દૃષ્ટિકોણને સમજવાનો પ્રયત્ન કરો. ખુદથી પ્રશ્ન કરો, સામેવળો આ કામ કેમ કરવા ઇચ્છે છે? એમાં સમય તો બરબાદ થશે, પરંતુ પરિણામ સુખદ આવશે. તમારા દુશ્મનોની સંખ્યા નહીં વધે, તણાવ ખૂબ ઓછો થઈ જસે તથા કામ પણ ઇચ્છાનુસાર જ થઈ જશે.

હારવર્ડ બિઝનેસ સ્કૂલના ડીન ડાનહેમનું કથન છે -હું કોઈ મીટિંગમાં જવાથી પહેલાં કોઈ વ્યક્તિની ઑફિસમાં સામેવાળા પગપાળા પથ પર બે-ત્રણ કલાક ફરવાનું પસંદ કરીશ, પરંતુ હું એ વાતના સમજ્યા-વિચાર્યા વગર પ્રવેશ નહીં કરું કે, અંદર જઈને મારે શું કહેવું છે તથા એની રુચિઓ, સિદ્ધઇઓ તથા એના લક્ષ્યો વિશે મારી જાણકારી અનુસાર સામેવાળાનો શું જવાબ હશે. આ શબ્દ એટલા મહત્ત્વપૂર્ણ છે કે, વારંવાર દોહરાવવા જોઈએ.

હવે જો આ પૂરી પુસ્તકથી તમે ફક્ત એક જ મહત્ત્વપૂર્ણ પાઠ લઈ લો કે, હંમેશાં પોતાના દૃષ્ટિકોણની સાથે-સાથે સામેવાળાના દૃષ્ટિકોણથી વિચારવાનું તથા જોવાનું છે, તો આ તમારી

કારકિર્દીમાં વધારે ઉન્નતિ કરી શકે છે.

સિદ્ધાંત-૮

પૂરી પ્રામાણિકતાથી સામેવાળા માણસનો દૃષ્ટિકોણ સમજવાનો પ્રયત્ન કરો.

★ ★ ★

9

મનુષ્ય શું ઇચ્છે છે?

શું તમને પણ એવા ચમત્કારિક વાક્યની શોધ છે, જે દલીલને સમાપ્ત કરી દે, સદ્ભાવના તથા મૈત્રી કાયમ કરી દે તથા સામેવાળાને તમારી વાત ધ્યાનથી સાંભળવા માટે મજબૂર કરી દે.

બિલ્કુલ, આ રહ્યું તે ચમત્કારિક વાક્ય -હું તમને બિલ્કુલ દોષ નથી આપવા ઇચ્છતો. જો તમારી જગ્યાએ હું હોત, તો નિઃસંદેહ એવું જ વિચારતો તથા એવું જ કરતો.

આ પ્રકારના શબ્દોથી કઠોર દિલવાળો આલોચક પણ મીણની જેમ ઓગળી જશે. જ્યારે તમે એવું કહો છો, તો એકદમ સાચું કહો છો. અલ કેપોનનું જ ઉદાહરણ લો. જો તમારી પાસે જેવું શરીર, દિમાગ તથા સ્વભાવ હોત, તેવું જ વાતાવરણ મળતું, એવા જ અનુભવ મળતાં, તો નિશ્ચિત રૂપથી એમ જ થાય, જેવું તે હતું. આ જ બધી વાતોના કા રણે જ તો તે અલ કેપોન બની ગયો હતો. અન્ય એક ઉદાહરણ, જો તમે સાપ કે મગરમચ્છ નથી, તો એનું મુખ્ય કારણ ફક્ત એટલુ જ છે કે, તમારા માતા-પિતા સાપ કે મગરમચ્છ ન હતા. માણસ હતા, તો તમારે પણ માણસ બનવાનું હતું.

તમે જે કશું પણ છો, એનો શ્રેય તમને ના બરાબર જાય છે. લોકો અસભ્ય, ચિડચિડીયા, અતાર્કિક હોય છે, એમાં પણ એમ નો દોષ ખૂબ ઓછો હોય છે. અમને એ દુર્ભાગ્યશાળી વ્યક્તિઓ પ્રતિ સહાનુભૂતિ રાખવી જોઈએ. ખુદથી કહો - ઈશ્વરનો લાખ-લાખ આભાર છે કે, હું એની જગ્યા પર નથી.

જેટલાં લોકોથી તમારો સામનો થાય છે, એમનામાંથી મોટાભાગના તો સહાનુભૂતિ, પ્રેમ, આવકાર વગેરેના ભૂખ્યા હોય છે.

એકવાર મેં લિટિલ વિમેનની લેખિકા લુઇસા અલકૉટ પર એક રેડિયો વાર્તા પ્રસ્તુ કરી હતી. મને ખબર હતી કે, તેઓ મેસેચ્યૂટ્સના કૉન્કૉર્ડમાં રહેતી હતી. ત્યાં જ રહીને એમણે પોતાનું લેખન કર્યું હતું, પરંતુ સમજ્યા-વિચાર્યા વગર મેં કહી દીધું કે, હું એમનાથી ન્યૂ હેમ્પશાયરના કૉન્કૉર્ડમાં મળ્યું હતું. આ ભૂલ મેં બે-ત્રણ વાર કરી. એના પછી મારી પાસે ખૂબ વધારે પત્ર તથા ટેલીગ્રામ વગેરે આવી ગયા, જેમનામાં મારી ભૂલ માટે ખૂબ સારું-ખરાબ કહેવામાં આવ્યું હતું. કૉલોનિયલ ડેમ, જે કૉન્કૉર્ડમાં જ મોટી થઈ હતી અને હવે ફિલાડેલ્ફિયામાં રહેતી હતી, એણે મારા પર ગુસ્સાના બધા તીર છોડી દીધા. જો મેં એ કહ્યું હોત કે, મિસ અલકૉટ ન્યૂ ગિનીની નરભક્ષી છે, તો પણ એનાથી વધારે મારું અપમાન કરી શકતી ન હતી. એનો પત્ર વાંચ્યા પછી મેં ઈશ્વરનો આભાર વ્યક્ત કર્યો તથા કહ્યું - હું ખૂબ ખુશનસીબ છું કે, મારા લગ્ન એનાથી નથી થયા. મારું દિલ ઇચ્છી રહ્યું હતું કે, હું એને બતાવી દઉં કે, મેં એવું નથી કર્યું. ખુદ પર નિયંત્રણ રાખ્યું. અનુભવ કર્યો કે, કોઈ મૂર્ખ એવું કરી શકે છે. મોટાભાગના મૂર્ખ એ જ તો કરે છે, એક-બીજા પર કીચડ ઉછાળતા રહે છે.

મને મૂર્ખાઓની શ્રેણીથી ઉપર ઉઠવાનું હતું. આથી એની દુશ્મનીને દોસ્તીમાં પરિવર્તિત કરવાનો નિશ્ચય કર્યો. આ મારા માટે પડકારભર્યો ખેલ હતો. મેં ખુદથી કહ્યું - એના જેવી પરિસ્થિતિઓમાં કદાચ મેં પણ એવો જ પત્ર લખ્યો હતો. મેં એના દૃષ્ટિકોણ પ્રતિ સહાનુભૂતિપૂર્ણ દૃષ્ટિકોણ અપનાવ્યો. આગલીવાર જ્યારે ફિલાડેલ્ફિયા ગયો, તો એને ફોન કર્યો અને પછી અમારી વાતચીત આ પ્રકારે થઈ-

મેં કહ્યું - શ્રીમતી ડેમ, થોડા અઠવાડિયા પહેલાં તમે મને એક પત્ર લખ્યો હતો, એના માટે હું આભાર વ્યક્ત કરવા ઇચ્છું છું.

તે બોલી - (શાલીનતાપૂર્ણ અંદાજમાં) તમે કોણ બોલી રહ્યાં છો?

મેં કહ્યું - તમારા માટે હું અજનબી છું. મારું પૂરું નામ ડેલ કારનેગી છે. થોડાં સમય પૂર્વે તમે લુઈસામાં અલકૉટ પર મારી રેડિયો વાર્તા સાંભળી હતી. મારાથી એક ભૂલ થઈ ગઈ હતી કે, લુઈસામાં અલકૉટ હેમ્પશાયરના કૉન્કૉર્ડમાં રહેતી હતી. ખરેખર આ મૂર્ખતાપૂર્ણ ભૂલ હતી. આથી હું દિલથી માફી માંગવા ઇચ્છું છું. હું આભારી છું કે, તમે મારી ભૂલ બતાવવા માટે સમય કાઢ્યો.

તે બોલી- મિ. કારનેગી, આટલો કડક પત્ર લખવા માટે ખૂબ શરમ અનુભવું છું. હું ખુદ તમારાથી ક્ષમા માંગવા ઇચ્છું છું. ખરેખર હું થોડો વધારે જ કાબૂ ગુમાવી બેઠી હતી.

મેં કહ્યું - અરે ના, તમે શું કહી રહી છો? માફી તો મારે માંગવી જોઈએ. કોઈ સ્કૂલી બળકને પણ આટલું જ્ઞાન જરૂર હશે. જો કે, એ વાર્તાના આગલા રવિવારે મેં રેડિયો પર માફી માંગી લીધી હતી, પરંતુ હું વ્યક્તિગત રૂપથી તમારાથી માફી માંગવા ઇચ્છું છું, આથી તમને ફોન કર્યો.

તે બોલી - મારો જન્મ મેસેચ્યૂટ્સના કૉન્કૉર્ડમાં થયો હતો. મારો પરિવાર લગભગ બે સદીઓથી ત્યાંનો મહત્ત્વપૂર્ણ પરિવાર રહ્યો છે અને આથી પોતાની જન્મભૂમિ પર ખૂબ ગર્વ છે. આ જ કારણ હતું કે, સાંભળીને એટલી પરેશાન થઈ ગઈ કે, મિસ અલકૉટ હેમ્પશાયર રહેતી હતી, પરંતુ હવે હું પોતાના લખેલા પત્ર પર અત્યંત શરમ અનુભવું છું.

હું બોલ્યો - પરંતુ જેટલી શરમ તમે અનુભવો છો, એનાથી ક્યાંક વધારે હું છું. મારા કારણથી મેસેજ્યુટ્સને આટલી ઠેસ નથી પહોંચી, જેટલી કે મને પહોંચી છે. જ્યારે તમારા જેવા સુસંસ્કૃત લોકો રેડિયો પર બોલવાવાળાઓને પત્ર લખવાનો સમય કાઢે છે, તો અમે લોકો ધન્ય થઈ જઈએ છીએ, હું આશા કરું છું કે, ભવિષ્યમાં પણ તમે મારી ભૂલોથી અવગત કરાવવાનું કષ્ટ કરશો.

ત બોલી - જે પ્રકારથી તમે પોતાની આલોચનાને સ્વીકાર કરી છે, હું ખુદને ધન્ય માની રહી છું કે, તમારા જેવાં વ્યક્તિથી વાત કરવાની તક મળી, મારી દિલી ઇચ્છા છે કે, એકવાર તમે જેવા ભલા માણસથી મળી શકું.

મેં એ મહિલાના દૃષ્ટિકોણ પ્રતિ સહાનુભૂતિ પ્રગટ કરી હતી તથા માફી માંગી હતી, આતી એણે પણ મારા દૃષ્ટિકોણ પ્રતિ સહાનુભૂતિ બતાવતા મારાથી માફી માંગી લીધી. મેં ક્રોધ પર કાબૂ રાખીને સંતોષ મેળવ્યો તથા સાથે જ અપમાનના બદલે દયા બતાવવાનું સુખ પણ મેળવી લીધું. એને શ્યૂલ્કિલ નદીમાં કૂદવાનો અભિપ્રાય આપવાના સ્થાન પર મને પોતાનો પ્રશંસક બનાવવામાં અધિક આનંદની અનુભૂતિ થઈ.

વ્હાઇટ હાઉસમાં રહેવાવાળા પ્રત્યેક પ્રેસીડેન્ટની સામે માનવીય સંબંધોને સમજવાની દુઃખદાયી સમસ્યા દરેક દિવસે આવે છે. પ્રેસિડેન્ટ ટેફ્ટની સામે પણ એવું જ સમસ્યાઓ કેટલીયવાર આવી હતી. અનુભવોએ એમને શિખવાડી દીધું હતું કે, કટુ ભાવનાઓથી

સહાનુભૂતિથી બેઅસર કરી શકાય છે. પુસ્તકમાં ટેફ્ટ કહે છે કે, કયા પ્રકારે એમણે એક નિરાશ તથા મહત્ત્વાકાંક્ષી માતાના ગુસ્સાને શાંત કર્યો.

ટેફ્ટ બતાવે છે - વૉશિંગ્ટનની એક મહિલા મારી પાસે આવી અને છ સપ્તાહ સુધી સતત મારાથી કહેતી રહી કે, હું એના પુત્રને એક મહત્ત્વપૂર્ણ પદ પર નિયુક્ત કરી લઉં. કદાચ એના પતિની કેટલીક રાજનીતિક ઓળખાણ પણ હતી, આ જ કારણથી એણે કેટલાય સીનેટર્સ તથા સંસદ સદસ્યોની મદદ લીધી હતી, એણે એ વાત પણ નિશ્ચિત કરી લીધી હતી કે, તે બધા એના જ સમર્થનમાં બોલ્યા, પરંતુ મેં કોઈ અન્ય વ્યક્તિને આ પદ પર રાખી લીધો હતો, કેમ કે આ પદ માટે તકનીકી યોગ્યતાની ખૂબ જરૂર હતી. મેં બ્યૂરો પ્રમુખની અનુશંસાનું પાલન કર્યું હતું. એના પછી એ માતાએ એક પત્ર લખ્યો, જેમાં કહ્યું કે, હું ખૂબ કૃતઘ્ન છું. મેં એની ખુશીઓ છીનવી લીધી છે. એ પણ ફરિયાદ કરી કે એણે પોતાના સ્ટેટ ડેલીગેશનની સાથે મહેનત કરીને એક પ્રશાસનિક વિધેયક માટે બધા વોટ એક્ઠા કરી લીધા હતા, જેમાં મારી ખૂબ દિલચસ્પી હતી અને બદલામાં મેં એને એ પુરસ્કાર આપ્યો. એણે મને ખૂબ ઉલાહવા માટે.

જેવો જ તમે આ પ્રકારનો કોઈ પત્ર પ્રાપ્ત કરો છો, તો સૌથી પહેલાં તમારા મનમાં એ જ વાત આવે છે કે, તમે એવા વ્યક્તિની સાથે કેવી રીતે વ્યવહાર કરશો, જે તમારી સાથે બદતમીજીથી વર્ત્યો હોય. તુરંત તમે કાગળ-કલમ લઈને જવાબ લખવા બેસી જાઓ છો, પરંતુ તમે સમજદાર છો, તો એ પત્રને તિજોરીમાં રાકીને તાળું લગાવી દો છો, પછી જ્યારે બે-ચાર દિવસ પછી તમે ફરીથી એ પત્રને વાંચો છો, ત્યાં સુધી આખા ગુસ્સા પર કાબૂ મેળવી ચુક્યા હોય છે. સમજદાર તથા વ્યવહાર-કુશળ વ્યક્તિ એવું જ કરે છે. મેં પણ એ જ રસ્તો અપનાવ્યો. મેં એક વિનમ્રતાપૂર્ણ પત્ર લખ્યો કે, હું સમજું છું કે માતા હોવાના સંબંધે તમારા દિલ પર શું વિતી હશે, પરંતુ આ નિયુક્તિમાં મારી વ્યક્તિગત ભાવનાઓ માટે કોઈ સ્થાન ન હતું. મેં આશા વ્યક્ત કરી કે, એનો પુત્ર વર્તમાન પદ પર રહીને પણ ઊંચી સિદ્ધિઓ પ્રાપ્ત કરશે. એ મહિલાનો ગુસ્સો શાંત થઈ ગયો અને એણે અન્ય એક પત્ર લખીને મારાથી માફી માંગી.

પરંતુ જે નિયુક્તિ મેં કરી હતી, સંસદની મંજૂરી મળવામાં એને થોડો સમય લાગી ગયો. મને અન્ય એક પત્ર મળ્યો, જેને એના પતિના નામથી લખવામાં આવ્યો હતો. એનું લખાણ મહિલા દ્વારા લખેલા પત્રો જેવું હતું. આ પત્રમાં મને એ જાણકારી આપવામાં આવી હતી કે, તે મહિલા આટલી નિરાશ થઈ ગઈ હતી કે, ખરાબ રીતે બીમાર પડી ગઈ. એણે પથારી પકડી લીધી હતી એ એને આમાશયનું કેન્સર થઈ ગઉં. શું હું પોતાના દ્વારા દર્શાવેલા પહેલા નામને પાછું લઈને એના પુત્રને નિયુક્તિ આપીને મહિલાને સ્વસ્થ નહીં કરવા ઇચ્છું, મેં અન્ય એક પત્ર લખ્યો. આ વખતે આ પત્ર એના પતિને લખ્યો કે, કદાચ ટેસ્ટ પછી એનું કેન્સર ખોટું સાબિત થઈ જાય. મેં સહાનુભૂતિ વ્યક્ત કરતાં લખ્યું કે, દિલથી ભગવાનથી પ્રાર્થના કરીશ કે, તમારી પત્નીને જલ્દી ઠીક કરી દે, પરંતુ હું પોતાના દર્શાવેલા નામને પાછું નથી લઈ શકતો. મારા દર્શાવેલા નામને સંસદમાં મંજૂરી મળી ગઈ. પત્ર મળવાના બે દિવસ પછી અમે વ્હાઈટ હાઉસમાં એક સંગીત સમારોહ રાખ્યો. સૌથી પહેલાં મને તથા મિસિસ ટેફ્ટ ને જેણે અભિનંદન આપ્યા, તે એ જ પતિ-પત્ની હતા. જો કે, આ મહિલા તાજેતરમાં જ ગંભીર રૂપથી બીમાર થઈને પથારીમાં પડી હતી.

જિમ મેગ્રમ ઓક્લાહામાના ટુલસામાં લિફ્ટ મેન્ટેનેન્સ કંપનીના પ્રતિનિધિ હતા. એમની પાસે ટુલસાની એક મોટી હોટલમાં લિફ્ટના મેન્ટેનેન્સનો કૉન્ટ્રાક્ટ હતો. મેનેજર ઇચ્છતો હતો કે, હોટલની લિફ્ટ બે કલાકથી વધારે બંધ ના થાય, કેમ કે એનાથી ગ્રાહકોને પરેશાની થઈ શકતી

હતી. લિફ્ટની મરામતમાં આઠ કલાકનો સમય જરૂર લાગતો. મેન્ટેનેન્સ કંપનીમાં વિશેષ મરામતમાં આઠ કલાકનો સમય જરૂર લાગતો. મેન્ટેનેન્સ કંપનીમાં વિશેષ પ્રશિક્ષિત વ્યક્તિ હંમેશાં હોટલની સુવિધાનુસાર ઉપલબ્ધ રહેતો ન હતો.

મિ. મેગ્નમે એક કુશળ મિકેનિકને તૈયાર કરી લીધો, એમણે હોટલ મેનેજરને ફોન કર્યો તેમજ એનાથી ઇચ્છાનુસાર સમય માટે દલીલના સ્થાન પર આ વાતો કરી-

રિક, મને ખબર છે કે, તમારી હોટલ હંમેશાં વ્યસ્ત રહે છે. તમે નથી ઇચ્છતા કે, લિફ્ટ બંધ થવાથી તમારા ગ્રાહકોને પરેશાનીનો સામનો કરવો પડે. અમે તમારી પરેશાની સમજી શકીએ છીએ, પરંતુ જો લિફ્ટ હજુ ઠીક ના કરાવવામાં આવી, તો પછીથી એની મરામતમાં વધારે સમય લાગી શકે છે. તમે એ બિલ્કુલ નહીં ઇચ્છો કે, તમારા ગ્રાહકોને કેટલાય દિવસો સુધી અસુવિધાનો સામનો કરવો પડે. મેનેજર સમજી ગયો કે, કેટલાય દિવસો સુધી અસુવિધા કરતાં થોડાં કલાકોની પરેશાની ઠીક છે. ગ્રાહકોને ખુશ રાખવાની મેનેજરની ઇચ્છાની સથે સહાનુભૂતિ જતાવીને મિ. મેગ્નમે હોટલના મેનેજરથી કોઈ કટુતા વગર વાત મનાવી લીધી.

મિસૂરીની સેન્ટ લુઈમાં પિયાનો ટીચર જૉયસ નૉરિસે મને પોતાનો અનુભવ બતાવ્યો કે, કયા પ્રકારે એમણે કિશોરીઓની સમસ્યાઓનું નિરાકરણ કર્યું. એમના ક્લાસમાં એક બેબેટ નામની છોકરી હતી. એના નખ થોડાં વધારે લાંબા હતા. પિયાનો વગાડવાનું યોગ્ય પ્રશિક્ષણ લેવામાં લાંબા નખ મોટી બાધા સાબિત થાય છે.

મિસિસ નૉરિસે બતાવ્યું - મને ખબર હતી કે, લાંબા નખ સારા પિયાનો વાદકના સૌથી મોટા દુશ્મન હોય છે અને તે છોકરી કુશળ પિયાનો વાદક બનવા ઇચ્છતી હતી. પહેલાં મેં એના નખોના વિષયમાં કોઈ વાત ના કરી. મને ખબર હતી કે, તે કઈ હાલતમાં નખ કાપવા નહીં ઇચ્છે. એણે પોતાના નખોને ખૂબ જતનથી વધાર્યા હતા.

મને લાગ્યું કે, હવે ચર્ચા કરવાનો સમય આવી ગયો છે. આથી એનાથી કહ્યું - બેલેટ, તારા હાથ ખૂબ આકર્ષક છે અને નખ સૌથી વધારે સુંદર છે, પરંતુ જો નખ થોડા નાના હો, તો તું વધારે સારી રીતે પિયાનો વગાડી શકીશ. આ વિશે જરૂર વિચારજે. એના ચહેરાથી નિરાશા સ્પષ્ટ દેખાઈ રહી હતી. નખો વિશે એની માતાથી પણ વાતો કરી. ત્યાં પણ નકારાત્મક પ્રતિક્રિયાનો સામનો કરવો પડ્યો. વાત સ્પષ્ટ હતી કે, બેબટના સુંદર લાંબા નખ એના માટે ખૂબ મહત્ત્વ રાખતા હતા, જાણે એની અણમોલ સંપત્તિ હોય.

આગલા સપ્તાહે બેબટ બીજા પાઠ માટે ક્લાસમાં આવી, તો એ જોઈને હું ચકિત રહી ગઈ કે, એણે પોતાના નખ નાના કરી લીધા હતા. મેં એની પ્રશા કરી કે ખરેખર આટલી વ્હાલી વસ્તુને કપાવીને એણે ખૂબ જ મોટો ત્યાગ કર્યો છે. મેં એની માતાને પણ પુત્રીને પ્રેરિત કરવા માટે આભાર વ્યક્ત કર્યો. માતાનો જવાબ હતો- અરે ના! આ તો બેબેટે પોતાની મરજીથી કાપ્યા છે અને એવું પહેલીવાર છે, જ્યારે એણે કોઈના કહેવા પર નખ નાના કર્યા છે.

મિસિસ નૉરિસે બેબેટને ના ધમકાવી અને ના એ કહ્યું કે, તે લાંબા નખોવાળી વિદ્યાર્થીને પિયાનો નથી શિખવાડી શકતી. એમણે બેબેટને એ જ બતાવ્યું તું કે, એના નખ ખૂબ સુંદર છે. એમને કાપીને એણે ખૂબ મોટા ત્યાગનો પરિચય આપ્યો છે.

સૉલ હૂરૉક અમેરિકાના પહેલા દર્જાના ઇમ્પ્રેસેરિયો હતા. લગભગ અડધી સદી સુધી એમનો સં બંધ એવા કલાકારોથી રહ્યો, જેમાં ચાલિયાપિન, ઇસાડોરા ડંકન તથા પાવ્લોવા જેવાં પ્રસિદ્ધ કલાકાર સામેલ હતા. આ સનકી સિતારાઓથી વ્યવહરા કરવાની જે પહેલી વસ્તુ એણે શીખી, તે એ હતી કે, એમની સાથે સહાનુભૂતિ વલણ અપનાવવામાં આવે.

ત્રણેય વર્ષો સુધી તેઓ ફ્યોદોર ચાલિયાપિનના ઇમ્પ્રેસેરિયો હતા, જેમણે પોતાની સંગીત પ્રતિભાથી આખી દુનિયાને રોમાંચિત કરી દીધી હતી, પરંતુ ચાલિયાપિન બગડેલા બાળકની જેમ વ્યવહાર કરતા હતા. આ જ મોટી સમસ્યા હતી. મિ. હૂરાક અનુસાર, તેઓ કોઈ તોફાનથી ઓછાં ન હતા.

ઉદાહરણ સ્વરૂપે, ચાલિયાપિન મિ. હૂરાકને સંગીત કાર્યક્રમમાં દિવસે-બપોરે બોલાવીને કહેવા લાગતા- સૉલ, મારી તબિયત ખરાબ છે અને ગળું કાચા હેમબર્ગરની જેમ થઈ ગયું છે. મને નથી લાગતું કે, આજે રાતના કાર્યક્રમમાં હું ગીત ગાઈ શકીશ. પરંતુ શું મિ. હૂરૉક એમનાથી દલીલ કરતાં? મતલબ જ નહીં. તેઓ જાણતા હતા, મેનેજરને પોતાના કલાકારની સાથે કેવો વ્યવહાર કરવો જોઈએ. તેઓ ચાલિયાપિનની હોટલ પહોંચતા હતા અને સહાનુભૂતિભર્યા લહેજામાં અફસોસ જતાવતા કહેતા- ખૂબ દુઃખની વાત છે કે, રાત્રે તમે ગાઈ નહીં શકો. હું તુરંત આ કાર્યક્રમને રદ કરી દઉં છું. તમને ૨૦૦૦ ડૉલરનું નુકસાન જરૂર થશે, પરંતુ તમારી પ્રતિષ્ઠા જળવાઈ રહેશે.

ચાલિયાપિન આહ ભરતા કહેતા- જુઓ, સાંજ સુધી રોકાઈ જાઓ. ૫.૦૦-૫.૩૦ વાગ્યાના નજીક આવી જજો. બની શકે છે, મારી હાલતમાં થોડો સુધાર આવી જાય. પછી તે મહાન ગાયક ગાવા માટે એ શરત પર તૈયાર થઈ ગયા કે, મિ. હૂરૉક મંચ પર ઘોષણા કરી દે કે, ચાલિયાપિનને શરદી થઈ રહી છે અને એમનું ગળું પણ ઠીક નથી. મિ. હૂરૉક પણ એમની હામાં હા મિલાવી દેતા, કેમ કે જાણતા હતા કે, આ સનકી ગાયકને નવી રીતો અજમાવીને જ ગાવા માટે રાજી કરી શકાય છે.

પોતાની શાનદાર પુસ્તક એજ્યુકેશનલ સાઇકોલૉજીમાં ડી.આર્થર આઇ, ગેટ્સે લખ્યું છે- પૂરી મનુષ્ય જાતિ સહાનુભૂતિની ભૂખી છે. બાળક પોતાની ઠેસ કેટલીય વાર બતાવે છે અને ક્યારેય જબરદસ્તી ઠેસ વગાડી લે છે, જેનાથી બીજાઓની સહાનુભૂતિ એકઠી કરી શકે. વયસ્ક પણ પોતાની ઠેસો બતાવે છે, દુર્ઘટનઓના કિસ્સા બધાને સંભળાવે છે, પોતાની બીમારીનું દર્દ બધાને બતાવે છે, પોતાના કાલ્પનિક તથા વાસ્તવિક કષ્ટો માટે આત્મદયા બતાવવી વધારે હદ સુધી પૂરી માનવ-જાતિના સ્વભાવમાં છે. જો તમે પોતાની વાત મનાવવા ઇચ્છો છો, તો આ નૂસખાં પર જરૂર અમલ કરો.

સિદ્ધાંત-૯

**સામેવાળા વ્યક્તિના વિચારો તથા ઇચ્છાઓ
વિશે સહાનુભૂતિ જરૂર દર્શાવો.**

★ ★ ★

10

તે, જે દરેક વ્યક્તિ પસંદ કરે છે

હું મિસૂરીમાં જેસી જેમ્સના વિસ્તારમાં મોટો થયો હતો. મિસૂરીના કિયર્નેમાં જેમ્સ ફૉર્મ ગયો, જ્યાં જેસી જેમ્સનો પુત્ર રહેતો હતો.

એની પત્નીએ કેટલીય ઘટનાઓ બતાવી કે, કયા પ્રકારેજેસી, રેલગાડીઓ તથા બેન્કોને લૂંટીને પૈસાઓને ગરીબોમાં વહેંચી દેતો હતો, જેથી તે પોતાની ગિરવી રાખેલી વસ્તુઓને છોડાવી શકે.

જેસી જેમ્સ ખુદને એ જ પ્રકારે પરોપકારી સમજતો હતો, જાણે ડચ શુલ્ટજ, 'દુનાલી બંદૂક' ક્રૉલે કે પછી અલ કેપોન કે બીજા કેટલાય 'ગૉડફાધર' ખુદને સમજે છે. આ જ સત્ય છે કે, દરેક મામસ ખુદને સૌથી સારો, પ્રામાણિક તથા નિઃસ્વાર્થ સમજે છે.

જે. પિયરપોન્ટ મૉરગને એકવાર કહ્યું હતું કે, દરેક કામને કરવા પાછળ માણસની પાસે બે કારણ અવશ્ય હોય છે. પ્રથમ વાસ્તવિક્તાની નજીક હોય છે તથા બીજું કહેવા-સાંભળવામાં ખૂબ રોચક લાગે છે.

એ બતાવવાની કોઈ જરૂર નથી કે, દરેક વ્યક્તિ વાસ્તવિક કારણ જરૂર જાણે છે, પરંતુ આપણે બધા દિલથી આદર્શવાદી હોઈએ છીએ, આથી એ કારણોના વિષયમાં વિચારવાનું પસંદ કરીએ છીએ,જે સાંભળવામાં સારું લાગે છે. આથી તમારે આદર્શવાદી કારણોનો સહારો લઈને લોકોને બદલવાનો પ્રયત્ન કરવો જોઈએ.

આ આદર્શવાદી રીત બિઝનેસમાં ખૂબ કામની સાબિત થાય છે. એને સાબિત કરવા માટે આપણે ગ્લેનોલ્ડન, પેનસિલ્વેનિયામાં ફેરેલ-મિશેલ કંપનીના હેમિલ્ટન જે. ફેરેલનું ઉદાહરણ લઈએ. ફેરેલના એક નકચઢા ભાડૂઆતે એમને ઘર ખાલી કરીને ચાલ્યા જવાની ધમકી આપી દીધી. આમ પણ સમાધાન પ્રમાણે એને ચાર મહીનાઓ સુધી ત્યાં જ રહેવાનું હતું, પરંતુ છતાં પણ એણે નોટિસ લગાવલી દીધી કે, તે ઘર તુરંત ખાલી કરવા ઇચ્છતો હતો.

ફેરેલે આગળ બતાવ્યું, 'આ લોકો મકાનમાં ઠંડીની ઋતુ પસાર કરી ચુક્યા હતા અને આ જ સમયે મકાન મોંઘા થાય છે. કોઈ નવો ભાડૂઆત બીજી ઠંડીની ઋતુથી પહેલાં નથી મળવાનો. મને સ્પષ્ટ નુકસાન નજરે પડી રહ્યું હતું. હું પાગલ-જેવો અનુભવ કરી રહ્યો હતો.'

'આમ પણ એની પાસે જઈને એને સારું-રાબ કહી શકતો હતો અને બતાવી શકતો હતો કે, જો એણે સમાધાન તોડ્યું, તો કાયદાની શરણમાં જશે, પરંતુ જાણતો હતો કે, ગુસ્સામાં આવીને વિવાદ ઉઠાવવાથી કોઈ ફાયદો નથી, આથી મેં બીજી ટેકનીક અપનાવી.' મેં એનાથી કહ્યું -' મિસ્ટર, હું વર્ષોથી મકાન ભાડા પર આપતો આવી રહ્યો છું આથી મને માન-સ્વભાવનું ખૂબ જ જ્ઞાન છે. તમે જ્યારે પહેલીવાર આવ્યા હતા, તો તમને જોતાં જ સમજી ગયો હતો કે, તમે પોતાના વચનના ખૂબ જ પાક્કા છો. મને હજુ પણ એ જ લાગે છે, આથી હું એક પ્રસ્તાવ તમારી સમક્ષ રાખવા ઇચ્છું છું.'

'આ છે પ્રસ્તાવ! એના પર થોડાં દિવસ વિચાર કર્યા પછ જવાબ આપજો. જો પહેલી તારીખ સુધી તમે કહેશો કે, હજુ પણ મકાન ખાલી કરવા ઇચ્છો છો, તો તમારા નિર્ણયને અંતિમ માની લઇશ. હું માની લઇશ કે, તમારા વિશે મારી વિચારસરણી ખોટી હતી, પરંતુ મને હજુ પણ વિશ્વાસ છે કે, તમે પોતાનું વચન નિભાવશો. દરેક માણસ કાં તો મામસ હોય છે અથવા પછી વાનર, અને આપણે શું છીએ, એ સાંભળવું આપણા પોતાના હાથોમાં હોય છે.'

'બીજા મહીને એ ભાડૂઆતે આવીને મારું ભાડું ચૂકતે કરી દીધું. કહેવા લાગ્યો કે એની પત્ની તથા તે એ જનિષ્કર્ષ પર પહોંચ્યા છે કે, પોતાના આત્મ-સન્માની રક્ષા હેતુ અમારે અમારું વચન નિભાવવું જોઈએ.'

એકવાર લૉર્ડ નૉર્થક્લિફ ઇચ્છતા હતા કે, એમની એક તસ્વીર અખબારમાં ન છપાય. એના માટે એમણે સંપાદકને એક પત્ર લખ્યો - 'કૃપા કરીને મારી તે તસ્વીર ના છાપતા,કેમ કે તે તસ્વીર મારી માતાને બિલ્કુલ પણ સારી નથી લાગતી.' જો તે સ્પષ્ટ લખી દે છે કે, તે તસ્વીર ના છાપે, કેમ કે મને પસંદ નથી, તો શું તે સંપાદક એમની વાત માનશે? કદાચ નહીં? પરંતુ એમણે આદર્શવાદી વ્યક્તિની જેમ માતૃ-પ્રેમ તથા સન્માનની ભાવનાનો સહારો લીધો હતો.

જૉન ડી. રૉકફેલર, જૂનિયર ઇચ્છતા હતા કે, અખબારવાળા એમના બાળકોની તસ્વીરો ના લે. એમણે સ્પષ્ટ રીતે ના કહ્યું કે, પોતાના બાળકોની તસ્વીરો છપાવવી સારી નથી લાગતી, બલ્કે એમણે કહ્યું- 'તમારા પણ બાળકો હશે અને તમે સારી રીતે જાણો છો કે, બાળકોને ઓછી ઉંમરમાં આટલો પ્રચાર મળવો એમના ભવિષ્ય માટે દુઃખદાયી હોય છે.'

મૈનના નિર્ધન પુત્ર સાઇરસ ઍચ. કે. કર્ટિસ પોતાની કારકિર્દીની શરૂઆતમાં લેખકોને એટલી રકમ આપી શકતા ન હતા, જેટલી બીજા પ્રતિદ્વંદ્વી આપી શકાત હતા. તેઓ ફક્ત પૈસા માટે પ્રસિદ્ધ લેખકોના લેખ લખાવી શકતા ન હતા, આથી એમણે આદર્શવાદી કારણોનો સહારો લીધો. ઉદાહરણ માટે 'લિટિલ વિમેન'ની લેખઇકા લુઈસામાં અલકૉટને પણ સમાચાર-પત્રમાં લખવા માટે રાજી કરી લીધો. એ સમયે અલકૉટ પોતાની પ્રસિદ્ધિના ઉચ્ચતમ શિખર પર હતી. એના માટે એમણે ૧૦૦ ડૉલરનો ચેક એમનો નહીં, બલ્કે એમની પસંદગીની ચેરિટીના નામ પર આપ્યો હતો.

કોઈપણ શક્કી માણસ અહીંયા એ જ કહેશે, 'આ વાતો નૉર્થક્લિફ તથા રૉકફેલર જેવાં ભાવુક નવલકથાકારો માટે યોગ્ય હોઈ શકે છે, પરંતુ હું તો એ જોવા ઇચ્છીશ કે, શું આ વાતો કઠોર દિલવાળા લોકો પર પણ એ જ સાબિત થશે, જેમનાથી મારે ખૂબ વધારે પૈસા વસૂલવાના છે.'

તમારી વાત સાચી છે. કોઈપણ સિદ્ધાંત બધા પર એક સમાન કામ નથી કરતો. જો તમે એ પરિણામોથી પૂર્ણ રીતે સંતુષ્ટ છો, જે તમને મળી રહ્યાં છે, બદલવા કેમ ઇચ્છો છો? જો સંતુષ્ટ નથી, તો પ્રયોગ કરીને જોવામાં શું વાંધો છે.

એના માટે તમારે મારા એક પૂર્વ વિધાર્થી જેમ્સ ઍલ. થૉમસની આ સાચી વાર્તાને વાંચવામાં ખૂબ મજા આવશે-

એક ઑટોમોબાઈલ કંપનીના છ ગ્રાહકોને સર્વિસિંગ બિલ અદા કરવાથી મનાઈ કરી દીધી. બધાને કોઈને કોઈ પરેશાની થતી, પરંતુ બિલ-કાર્ડ પર ગ્રાહકના હસ્તાક્ષર હોવાને કારણે કંપનીને ખબર હતી કે, એમનો દાવો સાચો છે. કંપનીએ પહેલી ભૂલ એ જ કરી કે, એમણે એ જ વાત ગ્રાહકોને પત્રમાં લખીને મોકલાવી દીધી.

શું તમને લાગે છે કે ક્રેડિટ ડિપાર્ટમેન્ટના માણસો દ્વારા વસૂલી માટે ઉઠાવવામાં આવેલા

પગલાં સાચા હતા?

1. કંપનીના ઍજેન્ટ દરેક ગ્રાહકના ઘેર જઈને સ્પષ્ટ કહી દીધું કે, તેઓ બીલ વસૂલી માટે આવ્યા છે, જેની ચુકવણી એમણે લાંબા સમયથી નથી કરી.
2. એમણે સ્પષ્ટ કરી દીધું કે, ગ્રાહક ખોટા હતા અને કંપની પૂરી રીતે સાચી હતી.
3. એ પણ બતાવી દીધું કે, ઑટોમોબાઈલની જેટલી સમજ કંપનીના કર્મચારીઓને છે, એટલી જ ગ્રાહકોને નથી, આથી ગ્રાહકોએ દલીલમાં ના પડવું જોઈએ.
4. પરિણામસ્વરૂપ, દલીલો કલાકો ખેંચાતી રહી.

શું તમને લાગે છે કે, કોઈ ગ્રાહક બિલ ચુકવવા માટે માની ગયો હશે? એનો જવાબ ખુદથી પૂછીને જુઓ કે, આ સ્થિતિમાં તમે શું કરતાં? એવી સ્થિતિમાં ક્રેડિટ મેનેજર કાનૂની કાર્યવાહીનું મન બનાવી ચુક્યો હતો, ત્યારે જ આ મામલો જનરલ મેનેજરની નજરમાં આવી ગયો. મેનેજરે ગ્રાહકોને પૂરી તપાસ કરી અને એનાથી એ જાણ ચાલી કે, સામાન્ય રીતે ગ્રાહક તુરંત પૈસાઓની ચુકવણી કરી દેતા હતા, આથી આ વાતની સંભાવના હતી કે, વસૂલીની રીતમાં જ ક્યાંય કોઈ પરેશાની હતી. એ જનરલ મેનેજરે જેમ્સ ઍલ. થૉમસને બોલાવીને બિલોની વસૂલીની જવાબદારી સોંપી.

મિ. થૉમસ દ્વારા ઉઠાવવામાં આવેલા પગલાંઓના વિષયમાં એમના જ મુખે સાંભળો -

1. દરેક ગ્રાહકની પાસે હું જૂનું બિલ વસૂલવા ગયો હતો, એક એવું બિલ, જેનાવિશે ખબર હતી કે, અમે પૂર્ણ રીતે સાચા છીએ, પરંતુ છતાં પણ મેં આ વિશે એક શબ્દ ના કહ્યો. એમનાથી બસ, એ જ કહ્યું કે, હું અહીંયા ફક્ત એ જાણવા આવ્યો છું કે, કંપનીએ મના માટે કશું કર્યું છે કે નહીં.
2. મેં એ પણ સ્પષ્ટ કરી દીધું કે, હું ગ્રાહકની પૂરી વાત સાંભળીને જ પોતાનો કોઈ અભિપ્રાય બનાવું છું. એ પણ કહ્યું કે, કંપની પણ ક્યારેક ખોટી હોઈ શકે છે.
3. મેં એને બતાવ્યું કે, મારી દિલચસ્પી ફક્ત એની કારમાં હતી. પોતાની કાર વિશે તે જેટલું જાણતો હતો, એટલું કોઈ અન્ય નહીં. પોતાની કારનો તે સૌથી મોટો વિશેષજ્ઞ હતો.
4. પછી તે બોલતો રહ્યો. હું એની વાત રસપૂર્વક સાંભળતો રહ્યો. તે એ જ ઇચ્છતો હતો.
5. અંતમાં વાતાવરણ મિત્રતાભર્યું થઈ ગયું, ત્યારે મેં મામલાને એના વિવેક તથા અંતરઆત્માની અવાજ પર છોડી દીધો. મેં કહ્યું - 'સૌથી પહેલાં હું તમને બતાવવા ઇચ્છું છું કે, આ મામલાને કંપનીએ ઠીક પ્રકારથી નથી સંભાળ્યો. આથી પરેશાનીઓનો સામનો કરવો પડ્યો. એનું મને દુઃખ છે અને તમારાથી ક્ષમા ઇચ્છું છું. તમારાથી વાતચીત કરીને હું સમજી ગયો છું કે, તમારામા ખૂબ ધીરજ છે, આથી હું તમારાથી એક મદદ ઇચ્છું છું. આ કામ જેટલી સારી રીતે તમે કરી શકો છો, બીજું કોઈ નથી કરી શકતું. આ તમારું બિલ છે અને આ હું તમારા પર છોડું છું કે, તમે કેટલી ચુકવણી કરવા ઇચ્છશો. તમારો નિર્ણય અમને માન્ય હશે.'

એવું થઈ શકતું ન હતું કે, ગ્રાહકોને બિલની ચુકવણી ન કરવામાં આવે. એમણે બિલની ચુકવણી કરી તથા રોમાંચિત પણ થઈ ગયા. રકમ ૧૫૦ ડૉલરથી ૪૦૦ ડૉલરની વચ્ચે હતી, પરંતુ એક ગ્રાહકે સ્વાર્થપૂર્ણ વલણ અપનાવ્યું. એક માણસે વિવાદિત રકમ ના ચુકવી, પરંતુ

અન્યોએ પૂરું બિલ ચૂક્તે કરી દીધું. એનાથી પણ મહત્ત્વપૂર્ણ વાત એ થઈ , એમણે ફરીથી અમારી કંપનીથી નવી કારો ખરીદી.

થૉમસના અનુસાર, 'મારો અનુભવ કહે છે કે, તમારે કોઈ ગ્રાહકની પૂરી જાણકારી ન હોય, તો એને એક પ્રામાણિક, સાચો તથા બિલની ચૂકવણી કરવાનો ઇચ્છુક વ્યક્તિ માની લેવો જોઈએ. દરેક ગ્રાગ સામાન્ય રીતે પ્રામાણિક તથા સાચો હોય છે તથા પૈસાની લેવડ-દેવડનો ઇચ્છુક પણ હોય છે. આ નિયમના કેટલાંક અપવાદ પણ હોય છે, પરંતુ ઘણાં ઓછા. એવા વ્યક્તિઓને તમે અહેસાસ અપાવી દીધો કે તમે એમને પ્રામાણિક સમજો છો, તો તે પ્રામાણિકતાથી વર્તન કરશે.'

સિદ્ધાંત-૧૦

આદર્શવાદી સિદ્ધાંતોનો આશ્રય લઈને ચાલો.

★ ★ ★

11

જ્યારે ફિલ્મોમાં થઈ શકે છે, તો હકીકતમાં કેમ નહીં

થોડાં વર્ષો પહેલાં ફઇલાડેલ્ફિયાના અખબાર 'ઇવનિંગ બુલેટિન'ના વિરોધમાં એક દુઃખદાયી અફવા ફેલાવવામાં આવી રહી હતી. જાહેરાત છાપવાવાળાઓને સચેત કરાઇ રહ્યાં હતા કે, વાચક આ અખબારમાં કોઈ રસ નથી લઈ રહ્યાં, કેમ કે એમાં અનેક જાહેરાતો હોય છે, વાંચવાની સામગ્રી નામમાત્રની જ હોય છે.આ અફવાને તુરંત રોકવાની જરૂર હતી, પરંતુ આ કેવી રીતે? અખબારે અફવાહનો જવાબ આ પ્રકારે આપ્યો-

'ઇવનિંગ બુલેટિન'એ એક દિવસ અખબારથી બધા પ્રકારની ખબરોને કાપીને એમનું વર્ગીકરણ કર્યું તથા એને પુસ્તકના રૂપમાં પ્રકાશિત કર્યું. આ પુસ્તકનુંનામ રાખ્યું 'વન ડે'. ૩૦૭ પેજની પુસ્તક હાર્ડ કવર પુસ્તકની જેમ લાગી રહી હતી. એને એક પુસ્તકના રૂપમાં વેચવામાં આવે, તો એની કિંમત થોડાં ડૉલર નહીં, પરંતુ કેટલાંક સેન્ટ હતી.

આ પુસ્તકથી એ હકીકત સામે આવી કે, 'બુલેટિન' પોતાના વાચકો માટે અત્યંત રોચક જાણકારીઓ છાપે છે. એનાથી તથ્ય અધિક રોચકતાથી તથા અધિક પ્રભાવી ઢંગથી વાચકોની સામે આવ્યા. કોરી કેખોખલી વાતો 'બુલેટિન'ની શાખને એટલી સારી રીતે ક્યારેય બચાવી શકાતી ન હતી.

આ નાટકીયતાના દોરમાં સત્ય કહેવું જ પર્યાપ્ત નથી. આ જમાનો તો શો-મેનશિપનો છે. આ બધું ટી.વી.માં, ફિલ્મોમાં હોય છે. લોકો એવું જ આકર્ષણ વાસ્તવિક જિંદગીમાં ઇચ્છે છે.

વિન્ડો ડિસ્પ્લેના વિશેષજ્ઞ નાટકીયતાની આ અદ્ભુત શક્તિને સારી રીતે જાણે છે. ઉદાહરણ માટે, એક નવી ઉંદરમાર દવાના નિર્માતાઓને પોતાના ડીલર્સને વિન્ડો ડિસ્પ્લેના સામાનની સાથે બે જીવતા ઉંદર પણ આપ્યા હતા. જેને અઠવાડિયામાં જીવતા ઉંદરોને શો-કેસમાં રાખવામાં આવ્યા, વેચાણ કેટલાય ગણું વધી ગયું.

તમે ટી.વી. જાહેરાતોની નાટકીયતાથી પરિચિત છો. એકવાર ફુરસદથી ટેલીવિઝનની સામે બેસીને જુઓ કે, કયા પ્રકારે કંપનીઓ સામાન વેચવા માટે નવી-નવી રીતો અપનાવે છે. સાબુની એક સામાન્ય બ્રાન્ડ મેલી કમીજને પણ નવી કરી દે છે, જ્યારે કે બીજી બ્રાન્ડની સફાઈમાં પીળાશ રહી જાય છે, જે લોકો સામાન ખરીદી રહ્યાં હોય છે, એમના ચહેરા પર ખુશી હોય છે, દર્શકોની સમ એ ઉત્પાદનના ગુણોના વખાણ ખૂબ નાટકીયતાથી કરવામાં આવે છે.આ જ નાટક લોકોને સામાન ખરીદવા માટે ઉત્સાહિત કરે છે.

આપણે પોતાના વિચારોને બિઝનેસ કે જીવનના કોઈ બીજા પક્ષમાં નાટકીયતાની સાથે રજૂ કરી શકીએ છીએ. આ રીત ખૂબ સરળ છે. જિમ ઈમેન્સ રિકમંડ વર્જીનિયામાં એન.સી.આર. (નેશલ કેશ રજિસ્ટર) કંપનીના કુશળ સેલ્સમેન છે. તેઓ પોતાનો અનુભવ બતાવે છે-

'પાછલા સપ્તાહમાં પોતાની પાડોશની એક ગ્રૉસરી શૉપ પર ગયો. મેં જોયું કે, દુકાનનો

માલિક ચેકઆઉટ કાઉન્ટરો પર, જે કેશ રજિસ્ટર ઉપયોગ કરી રહ્યો હતો, તે જૂના થઈ ચુક્યા હતા. મેં માલિકથી કહ્યું - 'દરેક વખતે ગ્રાહકોને ડીલ કરતાં તમે કેટલાંક સિક્કા પાડી નાખો છો.' મેં પણ કેટલાંક સિક્કા ખરેખર જમીન પર નાખી દીધા. માલિક મારી વાત ધ્યાનથી સાંભળવા લાગ્યો. હું ફક્ત શબ્દોથી જ એના મનમાં દિલચસ્પી જાગૃત કરી શકતો હતો, પરંતુ જમીન પર સિક્કાઓના પડવાના અવાજે પૂર્ણ રીતે એને મારા વશમાં કરી દીધો. આખરે મેં એનાથી બધી જૂની મશીનો બદલવાનો ઑર્ડર લઈ જ લીધો.'

આ ટેકનીક ઘરેલૂ જીવનમાં અસરકારક સાબિત થાય છે, જૂના જમાનામાં પ્રેમી-પ્રેમિકાથી પ્રેમનો ઇઝહાર ફક્ત શબ્દોથી કરતો ન હતો, બલ્કે જમીન પર ઘૂંટણોના બળે બેસી જતો હતો. પ્રેમીની આ ભાવનાઓ જોઈને પ્રેમિકા પણ પીગળી જતી હતી અને હા કહી દેતી હતી. નવા જમાનામાં પ્રેમનો ઇઝહાર કરતાં સમયે પ્રેમી ઘૂંટણોના બળે નથી બેસતો, પરંતુ તે માહોલને રોમાંટિક બનાવે જ છે, જેનાથી પ્રેમિકા એના પ્રસ્તાવને સ્વીકાર કરી લે.

નાટકીયતાથી રજૂ થવા પર બાળકો પણ તમારી વાત સરળતાથી માની જાય છે. બર્મિંઘમ, અલાબામાના જે બી.ફ્રેટ જૂનિયરને બાળકોની તરફથી કેટલીક સમસ્યાઓ આવી રહી હતી. એમનો પાંચ વર્ષીય પુત્ર તથા ત્રણ વર્ષીય પુત્રી પોતાના રમકડાં જમીન પર જ છોડી દેતા હતા. એમણે એક 'ટ્રેન' બનાવી. કેપ્ટન કેવીજોન્સ ત્રણ પૈડાંની સાઇકલ પર એન્જિનિયર બની ગયા. જેનેટનું વેગન જોડાયેલું હતું. સાંજે તે 'કોલસા' વેગનમાં રાખી દેતી અને એનો ભાઈ એના પૂરા રૂમમાં ચક્કર લગાવતો હતો. રૂમ સાફ રહેવા લાગ્યો, કોઈ ડર વગર, લેક્ચર કે ધમકી વગર.

મિશાવાકા, ઇન્ડિયાનાની મારી કેથરીન વુલ્ફને પોતાની નોકરીમાં થોડી મુશ્કેલી આવી રહી હતી. એણે પોતાના બૉસથી વાત કરવાનો નિર્ણય લીધો. સોમવાર સવારે બૉસથી ઍપોઇન્ટમેન્ટનો અનુરોધ કર્યો, પરંતુ એમનાથી કહી દીધું કે, બૉસની પાસે હજુ સમય નથી, એને કોઈ અન્ય દિવસે ઍપોઇન્ટમેન્ટ માટે સેક્રેટરીથી સંપર્ક કરવા જોઈએ. સેક્રેટરીએ એ જ કહ્યું કે, બૉસનો શિડ્યૂલ હજુ ખૂબ વ્યસ્ત છે,પરંતુ તે પૂરો પ્રયત્ન કરશે કે, તે એમનાથી મળી શકે. આગળની વાર્તા મિસ વુલ્ફે આ પ્રકારે બતાવી -

'પૂરું અઠવાડિયું એ સેક્રેટરીનો જવાબ ના મળી શક્યો. જ્યારે પણ જાણવાનો પ્રયત્ન કરતો હતો, તો તે કોઈને કોઈ કારણ બતાવી દેતી કે, બૉસ કેમ નથી મળી શકતા. શુક્રવારે પણ આવી ગયો અને કોઈ જવાબ ના મળી શક્યો. હું દરેક હાલમાં વીકએન્ડથી પહેલાં બૉસથી સમસ્યાઓ વિશે વાત કરવા ઇચ્છતી હતી, આથી મેં ખુદથી પૂછ્યું કે, એવુંશું કરું કે, તેઓ મારાથી મળવા માટે રાજી થઈ જાય.'

મેં બૉસને એક ઔપચારિક પત્ર લખ્યો, પત્ર મેં લખ્યું કે, હું એમની વ્યસ્તતાથી પરિચિત છું પરંતુ મારે એક ખૂબ જરૂરી કામથી એમનાથી મળવું છે. પત્રમાં ખુદનું સરનામું લખ્યું, કવર પણ રાખી દીધું, એમાં એક ફૉર્મ પણ રાખ્યું, જેને તેઓ સેક્રેટરીથી પણ ભરાવી શકતા હતા. ફૉર્મમાં મેં લખ્યું હતું -

મિસ વુલ્ફ... હું તમને... ને...કલાકે...મિનિટનો સમય આપું છું.

'પત્રને મેં ૧૧ કલાકે બૉસની પાસે મોકલાવ્યો અને ૨ વાગ્યાની નજીક મેં પોતાનું મેલ-બૉક્સ જોયું. એમાં તે ખબર લખેલું કવર પણ હતું. એમણે ખુદ જ એ ફૉર્મને ભર્યું હતું, જેમાં સૂચિત કરવામાં આવ્યું હતું કે, હું એ જ બપોરે એમનાથી મળી શકતી હતી, મારી પાસે ૧૦ મિનિટનો સમય હતો. હું એમનાથી મળી, તો અમે એક કલાકથી પણ વધારે સમય સુધી સમસ્યાઓનું અવલોકન કર્યું તથા એમનું નિરાકરણ કર્યું.

'જો મેં પૂરી નાટકીયતાથી આ ના જતાવ્યું હોત કે, હું ખરેખર એમનાથી મળવા ઇચ્છું છુ, તો હું ઍપોઇન્ટમેન્ટની રાહ જ જોતી રહી હોત.

જેમ્સ બી. બૉયન્ટનની ફર્મે કોલ્ટ ગ્રીની એક ઉચ્ચતમ બ્રાન્ડનું વૃહદ્ અધ્યયન કર્યું હતું. એમને એક લાંબી માર્કેટ રિપોર્ટ આપવાની હતી.આ વ્યવસાયમાં પ્રતિસ્પર્ધાના વિષયમાં બધા તથ્ય તુરંત જોઈતા હતા. સંભાવિત ગ્રાહક જાહેરાત જગતનો એક મોટો ઘાઘ ભયાનક વ્યક્તિ હતો.

મિ. બૉયન્ટને બતાવ્યું, 'હું એ વ્યક્તિથી પહેલીવાર મળવા ગયો. અમે શોધની ટેકનીકો પર નિરર્થક દલીલમાં કલાકો ઉલઝેલા રહ્યાં. ના તે હાર માનવા તૈયાર હતા, ના હું. એણે મને ખોટો સાબિત કરવાનો પ્રયત્ન કર્યો અને હું ખુદને સાચો સાબિત કરવામાં લાગ્યો રહ્યો.'

'જીત મારી થઈ. હું ખૂબ ખુશ હતો, પરંતુ મુલાકાતનો બધો સમય નિરર્થક વાતોમાં બરબાદ થઈ ચુક્યો હતો અને મને પોતાના ઉદ્દેશ્યમાં સફળતા મળી શકી ન હતી.'

'બીજી મુલાકાતમાં મેં આંકડાઓ વિશે વાત જ ના કરી. બલ્કે હકીકતોને ખૂબ નાટકીય ઢંગથી રજૂ કર્યા.'

'જ્યાર મેં એની ઑફિસમાં પ્રવેશ કર્યો, તો તે ફોન પર વાતો કરવામાં વ્યસ્ત હતી. મેં પોતાની સૂટકેસથી કોલ્ડક્રીના ૩૨ ડબ્બા કાઢીને એની મોટી ટેબલ પર રાખી દીધા. મોટાભાગની કંપનીઓ વિશે તે જાણતો હતો, કેમ કે બધી કંપનીઓ એની વ્યાવસાયિક પ્રતિદ્વંદ્વી હતી.'

'પ્રત્યેક ડબ્બા પર એક ટેગ લાગ્યો હતો, જેના પર અમારા સર્વેના પરિણામ લખ્યા હતા. દરેક ટેગ પર લખેલી વાર્તાને હું નાટકીય અંદાજમાં કહેતો ગયો.'

'એના પછી શું થયું?'

'હવે દલીલની તો કોઈ શક્યતા જ બચી ન હતી. રીત એકદમ અલગ અને નવી હતી. એણે દરેક શીશી પર લાગેલા ટેગના વાંચી નાખ્યા. એના પછી વાતચીત પ્રારંભ થઈ ગઈ. એણે મારાથી કેટલાંક પ્રશ્ન પૂછ્યા. હું સમજી ગયો કે, એણે મારી વાતોમાં દિલચસ્પી થઈ ગઈ. પહેલાં એણે મારી સામે શરત રાખી હતી કે, બધી હકીકતોને ૧૦ મિનિટમાં સ્પષ્ટ કરી દઉં, પરંતુ હવે સમયની જાણ જ ચાલી ન હતી અને અમે દોઢ-બે કલાક સુધી વાતો કરતાં રહ્યાં.'

'આ વલખતે પણ મેં એ જ હકીકત પ્રસ્તુત કરી હતી, જે પહેલીવાર કરી હતી, પરંતુ આ વખતે પ્રસ્તુત કરવાની મારી રીત નાટકીય હતી. મેં શૉ-મેનશિપનો સહારો લીધો અને ફરક તમારી આંખોની સામે છે.'

સિદ્ધાંત-૧૧

પોતાની વાતોને નાટકીય અંદાજમાં રજૂ કરો.

★ ★ ★

12

જ્યારે કામ ન બને, તો આવું કરો

ચાર્લ્સ શ્વાબની મિલનો એક મેનેજર હતો, જેની મિલમાં મજૂર પર્યાપ્ત માત્રામાં ઉત્પાદન કરી શકતા ન હતા.

શ્વાબે મેનેજરથી પૂછી લીધું કે, તમારા જેવો કુશળતથા યોગ્ય મેનેજર હોવા છતાં મિલમાં પર્યાપ્ત માત્રામાં ઉત્પાદન કેમ નથી થઈ રહ્યું?

મેનેજરે નિરાશ થઈને જવાબ આપ્યો - 'હું ખુદ નથી સમજી શકતો. મેં મજૂરોને સમજાવ્યા, પ્રોત્સાહિત કર્યા, દરેક પ્રકારની લાલચ આપી, ધમકાવ્યા પણ, ત્યાં સુધી કે નોકરીથી કાઢવાનો ડર પણ બતાવ્યો, પરંતુ એમના પર કોઈ અસર ના થઈ. તેઓ પર્યાપ્ત ઉત્પાદન કરી જ નથી શકતા.'

અહીંયા ચર્ચા સાંજે થઈ રહી હતી અને રાતવાળી શિફ્ટ કામ પર આવવાની હતી. શ્વાબે મેનેજરથી એક ચૉક લાવવા માટે કહ્યું. એના પછી પાસે ઊભેલા મજૂરથી પૂછ્યું - 'આજે તમારી શિફ્ટથી કેટલી હીટ્સ પૂરી કરી?'

'૬' મજૂરે જવાબ આપ્યો.

શ્વાબે ચૉકથી જમીન પર મોટા અક્ષરોમાં '૬' લખ્યું અને જતાં રહ્યાં.

રાતવાળી શિફ્ટના મજૂર આવતા જ બોલ્યા કે, આ '૬'નો શું અર્થ. દિવસની શિફ્ટવાળા મજૂરોએ બતાવ્યું, 'આજે આપણા મોટા બૉસ આવ્યા હતા. એમણે પૂછ્યું કે, અમે કેટલી હીટ્સ કરી, તો બતાવી દીધું '૬'. એમણે આ જ '૬' નંબર જમીન પર લખી દીધો. સવારે બધાએ જોયું કે રાત્રિની શિફ્ટવાળા મજૂરોએ '૬'ને મિટાવીને '૭' કરી દીધો હતો.

જ્યારે સવારની શિફ્ટવાળા આવ્યા, તો જોયું કે જમીન પર '૭' લખ્યું હતું, સારું, તો રાત્રિની શિફ્ટવાળા સમજે છે કે, કે અમારાથી વધારે યોગ્ય છે! લાગે છે, એમને પાઠ ભણાવવો જ પડશે. આખો દિવસ એમણે જોશથી કામ કર્યું અને સાંજ થવા પર જતાં સમયે મોટાં-મોટાં અક્ષરોમાં '૧૦' લખી દીધું. કામે એકદમથી ઝડપ પકડી લીધી હતી. થોડાં સમય પહેલાં જે મિલનું ઉત્પાદન ઓછું હતું, એમાં અચાનક ઝડપ કેવી રીતે આવી ગઈ?

તમે શું શીખ લઈ શકો છો આ ઘટનાથી? શ્વાબ જ આ વાતને વધારે સારી રીતે બતાવી શકે છે, 'સારુંકામ કરાવવાની સૌથી સુંદર રીત છે, પ્રતિસ્પર્ધા માટે પ્રેરિત કરવા. અહીંયા મારો અર્થ ફક્ત પૈસા કમાવાવાળી ઘટિયા પ્રતિસ્પર્ધાથી નથી, બલ્કે શ્રેષ્ઠતમ કામ કરાવવાની અભિલાષાથી છે.'

શ્રેષ્ઠતમ થવાની અભિલાષા! પડકારો! ઉત્સાહી લોકોને પ્રેરિત કરવાની સૌથી અસરકારક રીત!

થિયોડોર રૂઝવેલ્ટ ક્યારેય પણ અમેરિકાના રાષ્ટ્રપતિ ના બન્યા હોત, જો એમણ પડકારોને સ્વીકાર ના કર્યા હોત. ક્યૂબાથી પાછા ફર્યા પછી એમને ન્યૂયૉર્કના ગવર્નર પદના ઉમેદવાર

બનાવી દીધા. કોઈ પ્રકારે વિપક્ષી પાર્ટીને જાણ ચાલી ગઈ કે, તેઓ આ રાજ્યના વૈધ નાગરિક નથી. રૂઝવેલ્ટ ગભરાઈ ગયા અને નામ પાછું લેવાનું વિચારવા લાગ્યા હતા, પરંતુ ત્યારે જ ન્યૂયૉર્ક અમેરિકી સીનેટર થૉમસ કૉલિયર પ્લેટે એમની સામે એક પડકાર રાખી દીધો. એમણે જોરદાર અવાજમાં કહ્યું - 'મને લાગે છે, સાન જુઆન હિલનો હીરો ડરપોક તથા કમજોર છે. રૂઝવેલ્ટે મેદાન નથી છોડ્યું અને બાકી ઇતિહાસ સાક્ષી છે. એક પડકારે એમની જિંદગી બદલી નાખી. એમના દેશના ભવિષ્ય પર પણ એનો ખૂબ વધારે પ્રભાવ પડ્યો.

પ્રાચીન ગ્રીસમાં કિંગ્સ ગાર્ડનું આદર્શ વાક્ય હતું - 'ડર બધાને લાગે છે, પરંતુ બહાદુર લોકો ડર એક તરફ રાખીને આગળ વધી જાય છે. કેટલીય વાર મરી પણ જાય છે, પરંતુ જીત હંમેશાં બહાદુરોની જ થાય છે અને એનાથી મોટો પડકાર શું હોઈ શકે છે, કે કોઈ પોતાના ડર પર પિજય પ્રાપ્ત કરી લે.'

અલ સ્મિથ જ્યારે ન્યૂયૉર્કના ગવર્નર હતા, ત્યારે એમણે પણ પડકારો આપવાનું વિચાર્યું. એ સમયની સૌથી કુખ્યાત જેલ સિંગ-સિંગમાં કોઈ વૉર્ડન ન હતો. જેલ વિશે કેટલીય અફવાઓ હતી. એ જ સિંગ-સિંગ જેલ માટે સ્મિથને એક દમદાર વ્યક્તિની વૉર્ડનના રૂપમાં જરૂરિયાત હતી, પરંતુ કોણ! એમણે ન્યૂ હેમ્પ્ટનના લુઈસ આર. લૉજને બોલાવડાવ્યો.

એમણે લુઈસથી પૂછ્યું - 'સિંગ-સિંગનું વૉર્ડન બનવા વિશે તમારો શું વિચાર છે? ત્યાં કોઈ કુશળ તેમજ અનુભવી વ્યક્તિની જરૂર છે.'

લુઈસ તો આ સાંભળીને આશ્ચર્યચકિત રહી ગયો. તે સિંગ-સિંગના જોખમથી વાકેફ હતો. આ એક રાજનીતિક ઍપોઇન્ટમેન્ટ હતી તથા પૂરી રીતે રાજનેતાઓ પર નિર્ભર કરતો હતો. કેટલાય વૉર્ડન આવ્યા અને ચાલ્યા ગયા. એક વૉર્ડન તો ફક્ત બે-ત્રણ સપ્તાહ જ રોકાયો. તે પોતાની કારકિર્દીને લઈને ખૂબ ચિંતિત હતો. કદાચ જોખમ લેવા ઇચ્છતો ન હતો.

સ્મિથ સમજી ગયો કે, તે અચકાઈ રહ્યો હતો. તે ખુરશી પર આરામથી ટકી રહ્યો, પછી બોલ્યો - 'હું સમજું છું કે, તારા ડરનું કારણ શું છે, ખરેખર કામ ખૂબ મુશ્કેલ છે. કામ કરવાવાળાનું દ મદાર હોવું તથા નિડર હોવું જરૂરી છે.' પડકારભર્યા શબ્દોને સાંભળીને લુઈસ ત્યાં ગયો અને પોતાના સમયનો સૌથી પ્રસિદ્ધ વૉર્ડન બની ગયો. પુસ્તક '૨૦,૦૦૦ ઇયર્સ ઇન સિંગ સિંગ'ની લાખો કૉપીઓ વેચાઈ. એમની રેડિયો વાર્તાઓ તથા જેલના જીવનની વાર્તાઓએ ડઝનો ફિલ્મોને પ્રેરણા આપી. અપરાધીઓના 'માનવીકરણ'ના નવા અભ્યાસ જેલ સુધારના ક્ષેત્રમાં ચમત્કારી સાબિત થયાં.

મહાન 'ફાયરસ્ટોન ટાયર ઍન્ડ રબર કંપની'ના સંસ્થાપક હાર્વે ઍસ. ફાયરસ્ટોને કહ્યું છે- 'મારું માનવું છુ કે, ફક્ત સારા પગાર પર સારા લોકોને પોતાની કંપનીમાં નથી રાખી શકાતી. મારા અનુસાર અસલી આકર્ષણ તો કામની પ્રકૃતિ છે.'

મહાન તેમજ પ્રસિદ્ધ બિહેવિયરલ સાયન્ટિસ્ટ ફ્રેડરિક હર્ઝબર્ગ પણ આ વાતથી સંમત હતા. એમણે ફેક્ટરીના સામાન્ય એવા મજૂરથી લઈને સીનિયર એક્ઝીક્યૂટિવ સુધીના કામના દૃષ્ટિકોણનો ઊંડાણતાથી અભ્યાસ કર્યો. તને શું લાગ છે કે, એમની શોધમાં કયું તત્વ સૌથી પ્રેરક રહ્યું હશે, પૈસા? કામનું સારું વાતાવરણ? અગણિત સુવિધાઓ? ના, સૌથી અણમોલ તત્ત્વ, જેનાથી લોકોને પ્રેરણા મળતી હતી, તે હતી કામની પ્રકૃતિ. જો કામ રોચક તથા પડકારપૂર્ણ છે, તો લોકો એને કરવા માટે પ્રેરિત થશે તથા સારી રીતથી કરવા માટે પ્રોત્સાહિત થશે. દરેક સફળ વ્યક્તિને પડકાર પસંદ છે. તે ઇચ્છે છે કે, એને આત્મ-અભિવ્યક્તિની તક મળે. જેનાથી તે પોતાનું મૂલ્ય, પોતાની શ્રેષ્ઠતા સાબિત કરી શકે અને લોકોને જીતાવીને બતાવી

શકે. આથી, પ્રતિસ્પર્ધાઓ એટલી સફળ થાય છે. દરેક કોઈ શ્રેષ્ઠ બનવા ઇચ્છે છે, મહત્ત્વપૂર્ણ બનવાની આકાંક્ષા રાખે છે.

સિદ્ધાંત-૧૨

પડકારો આપો.

★ ★ ★

ભાગ - ચાર

ઠેસ પહોંચાડ્યા વગર લોકોને કેવી રીતે બદલવામાં આવે

1

ભૂલોની જાણ કેવી રીતે લગાવશો

કેલ્વિન કૂલિજના રાષ્ટ્રપતિ પદ દરમિયાન મારો એક મિત્ર વ્હાઇટ હાઉસમાં મહેમાન બની ગયો. તે રાષ્ટ્રપતિની પ્રાઇવેટ ઑફિસમાં પ્રવેશ કરવાવાળો હતો, એણે સાંભળ્યું કે, કૂલિજ પોતાની સેક્રેટરીની પ્રશંસા કરી રહ્યા હતા, 'આજે તમે ખૂબ સુંદર ડ્રેસ પહેર્યો છે અને તમે ખૂબ સુંદર લાગી રહી છો.'

જોખી-જોખીને બોલવાવાળા રાષ્ટ્રપતિએ પહેલાં ક્યારેય કોઈ સેક્રેટરીની આટલી અધિક પ્રશંસા કરી ન હતી. પ્રશંસા સાંભળીને સેક્રેટરી શરમાઈ ગઈ, કેમ કે એના માટે આ એકદમ અનાપેક્ષિત વાત હતી, પછી કૂલીજ કહેવા લાગ્યા, 'ખુશીથી વધારે ઉછળવાની જરૂર નથી. મારે તમારાથી કોઈ બીજી વાત કહેવી છે. તમારા પત્રોમાં વિરામ ચિહ્નોની ખૂબ બૂલો હોય છે. હું ઇચ્છું છે આ ભૂલો ના કર્યા કરો.'

એમણે વધારે જ સ્પષ્ટ શબ્દોમાં વાત કરી હતી, પરંતુ એમનું મનોવિજ્ઞાન ખૂબ શાનદાર હતું. જો પહેલાં આપણે પોતાના સારા ગુણોની પ્રશંસા સાંભળી લઈએ છીએ, તો પછી બુરાઈ સાંભળવી ખૂબ સરળ થઈ જાય છે.

દાઢી બનાવવાથી પહેલાં નાઈ પણ તો સાબુ લગાવે છે. બિલ્કુલ એ જ રીત મેકિન્લેએ સન્ ૧૮૯૬ના પ્રેસીડેન્ટની ચૂંટણી લડતાં સમયે અજમાવી હતી. વિખ્યાત રિપબ્લિકન નેતાએ એક ચૂંટણી ભાષણ તૈયાર કર્યું, જે એના અનુસાર સિસરો, ડેનિયલ વેબસ્ટર તેમજ પેટ્રિક હેનરીના ભાષણોથી કેટલાય ગણું ઉત્તમ હતું. એ વ્યક્તિએ પૂરી ગરમજોશીની સાથે પોતાના ભાષણને મેકિન્લેની સમક્ષ વાંચી સંભળાવ્યું. ભાષણમાં કેટલીક સારી વાતો તો જરૂર હતી, પરંતુ એ તકના હિસાબથી યોગ્ય ન હતી. મેકિન્લે એની ભાવનાઓને આહત કરવા ઇચ્છતા ન હતા, પરંતુ એમને 'ના' તો કહેવી જ હતી, આથી એમણે કૂટનીતિથી કામ લીધું.

'મારા પ્રિય મિત્ર, ખરેખર આ ખૂબ જ શાનદાર ભાષણ છે. કદાચ જ કોઈ બીજું આટલું સારું લખી શકે. બીજા મોકાઓ માટે આ એક યોગ્ય ભાષણ હોત, પરંતુ કદાચ આ તક માટે નથી. તમે એક કષ્ટ કરો કે, આ ભાષણને મારા દ્વારા દર્શાવાયેલી રીતોથી ફરીથી લખીને, એની એક પ્રતિ મને મોકલાવી દો.' એણે બિલ્કુલ એવુંજ કર્યું. મેકિન્લેના માર્ગદર્શન તેમજ સંશોધનો પર અમલ કરીને એણે ફરીથી ભાષણ લખ્યું અને પછી તે એ અભિયાનનો પ્રભાવી તેમજ કુશળ વક્તા બની ગયો.

અહીંયા અબ્રાહમ લિંકન દ્વારા લખવામાં આવેલો બીજો સૌથી પ્રસિદ્ધ પત્ર આપવામાં આવી રહ્યો છે. પહેલા સૌથી પ્રસિદ્ધ પત્ર મિસિજ બિક્સબીને લખવામાં આવ્યું હતું, જેમાં એમણે યુદ્ધમાં એના પાંચ પુત્રોની મોત પર દુઃખ વ્યક્ત કર્યું હતું. લિંકનને આ પત્ર લખવામાં કદાજ પાંચ મિનિટ લાગી હશે,પરંતુ સન્ ૧૯૨૬માં સાર્વજનિક નીલામીમાં આ પત્ર લગભગ ૧૨,૦૦૦

ડૉલરમાં વેચાયો હતો. આશ્ચર્યજનક હકીકત એ છે કે, આ રકમ એ બધી રકમથી વધારે હતી, જે લિંકન ૫૦ વર્ષોની તનતોડ મહેનત પછી બચાવી શક્યા હતા. આ પત્ર ૨૬ એપ્રિલ, ૧૮૬૩એ ગૃહયુદ્ધના નિરાશાજનક સમયમાં જનરલ જોસફ હૂકરને લખવામાં આવ્યો હતો. લિંકનની સેનાઓ ૧૮ મહીનાઓ સુધી સતત એક પછી એક દરેક મોરચા પર હારી રહી હતી. બધા પ્રયાસ વ્યર્થ જઈ રહ્યાં હતા અને કેટલાય સૈનિક મોતને ઘાટ ઉતરી ચુક્યા હતા. પૂરો દેશ હેરાન હતો. આ વાત એટલી વધી ચુકી હતી કે, સીનેટના રિપબ્લિકન સદસ્ય પણ વિદ્રોહ પર ઉતરી આવ્યા હતા તથા તેઓ લિંકને વ્હાઈટ હાઉસથી બહાર કાઢવા ઇચ્છતા હતા. લિંકને કહ્યું - 'નિશ્ચિત જ અમે આજે પૂર્ણ વિનાશના કગાર પર ઊભા છીએ. લાગે છે, ઈશ્વર પણ અમારી વિરુદ્ધ છે. મને આશાનું નાનું પણ કિરણ નજરે નથી પડતું.'

જે પત્ર હું અહીંયા છાપવા જઈ રહ્યો છું, એનાથી જાણ ચાલે છે કે, કયા પ્રકારે લિંકને એક કટ્ટર જનરલને બદલવાનો પ્રયત્ન કર્યો હતો, જ્યારે દેશનું બધું જ ભાગ્ય એના કાર્યો પર જ નિર્ભર હતું.

રાષ્ટ્રપતિ બન્યા પછી લિંકનનો આ સૌથી તીખો પત્ર હતો, પરંતુ એનાથી સ્પષ્ટ જાણ ચાલે છે કે, એમણે જનરલ હૂકરની ગંભીર ભૂલોની નિંદા કરવાથી પહેલાં એની પ્રશંસા કરી હતી.

ભૂલો ખરેખર ખૂબ જ ગંભીર હતી, પરંતુ લિંકને એવી વાત સ્પષ્ટ ના કહી, લિંકને લખ્યું હતું - 'કેટલીક વાતો એવી છે, જેના પર હું પૂર્ણ રીતે તમારાથી રાજી નથી.' ખરેખર તેઓ ખૂબ જ મોટા કૂટનીતિજ્ઞ હતા.

આ છે લિંકન દ્વારા જનરલ હૂકરને લખેલો તે પત્ર-

'મેં જ તમને પોટોમેકની સેનાના સેનાપતિ નિયુક્ત કર્યા છે અને એવું કરવાના કારણ પણ છે, પરંતુ છતાં પણ એવી વાતો છે, જેમને લઈને હું પૂરી રીતે તમારાથી સંતુષ્ટ નથી.'

'હું તમારી કુશળતા તેમજ બહાદુરીની દિલથી પ્રશંસા કરુ છું. મને ખબર છે કે, તમે પોતાના રાજનીતિક જીવન તથા પ્રોફેશનને એકદમ અલગ-અલગ રાખો છો. તમે બિલ્કુલ સાચું કરો છો. તમારી અંદર ખૂબ આત્મવિશ્વાસ છે, જે બહુમૂલ્ય છે.'

'તમે મહત્ત્વાકાં છો, જે થોડી હદ સુધી ઠીક છે, પરંતુ મને લાગે છે કે, જનરલ બર્નસાઇટની કમાનમાં તમે જરૂર કરતાંવધારે મહત્ત્વાકાંક્ષાનો પરિચય આપ્યો છે તથા એની સાથે યથાસંભવ અસહયોગ કર્યો છે. એવું કરીને તમે પોતાના દેશની સાથે ન્યાય નથી કર્યો તથા એક કુશળ તેમજ સન્માનિત સૈનિક સાથીની સાથે પણ.

મેં અતિ વિશ્વસ્ત સૂત્રોથી સાંભળ્યું છે કે, હજુ થોડાં દિવસો પહેલાં તમે કહ્યું કે, સેના તથા સરકાર બંનેને જ તાનાશાહની જરૂર છે. વાત સ્પષ્ટ છે, હું તમને એ કારણે નહીં, બલ્કે એના છતાં સેનાની કમાન સોંપી દીધી છે.

'સરકાર પોતાના બીજા સેનાપતિઓની જેમ તમને પણ પોતાની તરફથી પૂરું સમર્થન આપશે. મને ડર છે કે, તમે પોતાની સેનામાં ખોટી ભાવનાઓને વધારો આપ્યો છે. પોતાના કમાન્ડરની આલોચના કરવા તથા અવિશ્વાસ કરવાની આદતને હવે તમારે સહન કરવી જ પડશે. તમારી આ આદતને દૂર કરવમાં હું પૂર્ણ સહયોગ કરીશ.'

જો સેનાનું મનોબળ આ પ્રકારનું રહ્યું, તો ના તમે, ના તો નેપોલિયન (જો ત ફરીથી જીવિત થઈ જાય તો) આ સેનાથી મોટી સફળતા પ્રાપ્ત કરી શકે છે. હંમેશાં તમે ઉતાવળાપણાની આદતથી સાવધાન રહો. પોતાની પૂરી ઊર્જા તેમજ સતર્કતાથી આગળ વધતાં રહો અને અમને વિજય અપાવો.'

તમે મેકિન્લે, કૂલિજ કે લિંકન નથી. તમે જાણવા ઇચ્છો છો કે, શું આ દાર્શનિકતા તમારા દૈનિક વ્યવસાયમાં પણ તમારી મદદ કરશે. આપણે ફિલાડેલ્ફિયાની વાર્ક કંપનીના ડબ્લ્યૂ પી. ગૉનું ઉદાહરણ લઈએ-

એકવાર વાર્ક કંપનીને ફિલાડેલ્ફિયામાં એક નિશ્ચિત તારીખ સુધી એક ઑફિસનું નિર્માણ કરાવવાનું હતું. બધું ઠીક ચાલી રહ્યું હતું કે, અચાનક આ ઇમારતની બહારનું કામ કરી રહેલા બ્રૉન્ઝ સબ કૉન્ટ્રાક્ટરે કહી દીધું કે, આ તારીખ સુધી તે માલ નહીં મોકલાવી શકે. આમ તો બિલ્ડિંગનું કામ જ રોકાઈ જશે, ભારે દંડ થશે અને આટલું મોટું નુકસાન ફક્ત એક માણસને કારણથી થશે.

દલીલો તથા ટેલીફોન ચર્ચાઓનું કોઈ સુખદ પરિણામ ના નિકળી શક્યું, પછી મિ. ગૉએ એ સબકૉન્ટ્રાક્ટરથી મળવા માટે ન્યૂયૉર્ક મોકલવામાં આવ્યા, જેનાથી તેઓ ખુદ મળીને વાત કરી શકે.

સબકૉન્ટ્રાક્ટિંગ ફર્મના પ્રેસીડેન્ટથી મળતાંજ મિસ્ટર ગૉ બોલ્યા - 'શું તમને ખબર છે કે, બધા બ્રુકલિનમાં તમે પોતાના નામના એકલા વ્યક્તિ છો?'

પ્રેસિડેન્ટે એકદમ આશ્ચર્યમાં કહ્યં - 'ના, મને તો નથી ખબર.'

મિસ્ટર ગૉએ આગળ કહ્યું - 'મને પણ ખબર નથી, પરંતુ હું આજે સવારે ટ્રેનથી ઉતર્યો, તો તમારું સરનામુ જોવા માટે ટેલીફોન ડીરેક્ટરી જોઈ અને મને એ વાતની જાણ ચાલી કે, તમે બ્રુકલિનમાં એકમાત્ર વ્યક્તિ છો.'

'મને આ વાતની જાણકારી બિલ્કુલ ન હતી.' સબકૉન્ટ્રાક્ટરે કહ્યું, એણે ખૂબ જ રસપૂર્વક ટેલીફોન ડીરેક્ટરીની તપાસ કરી નાખી, પછી એણે ખૂબ ગર્વથી કહ્યું - 'આમ પણ આ સાધારણ નામ નથી. ૨૦૦ વર્ષ પહેલાં અમારા પૂર્વજ હૉલેન્ડથી આવીને ન્યૂયૉર્કમાં વસી ગયા હતા.' તે ૧૦-૧૫ મિનિટ સુધી પોતાના પરિવારતથા પૂર્વજો વિશે વાતો કરતો રહ્યો. એની વાત સમાપ્ત થઈ ગઈ, તો મિ. ગૉએ પ્રશંસા કરતાં કહ્યું કે, ખરેખર આ પ્લાન્ટ કોઈ બીજા પ્લાન્ટ્સની તુલનામાં વધારે યોગ્ય છે. આટલી સાફ-સુથરી તથા મોટી બ્રૉન્ઝ ફેક્ટરી તો મેં આજ સુધી નથી જોઈ.

સબકૉન્ટ્રાક્ટર થોડી અકડથી બોલ્યા- 'આ ફેક્ટરીને બનાવવામાં મેં પોતાનું જીવન લગાવી દીધું. એની સફળતા પર મને ગર્વછે. શું તમે ફેક્ટરી જોવા ઇચ્છશો?'

ફેક્ટરીમાં ફરતાં-ફરતાં મિ. ગૉએ નિર્માણ સંબંધી અનેક વાતોની પ્રશંસા કરી તથા બતાવ્યુ કે, શાથી એની નિર્માણ પ્રક્રિયા અન્ય પ્રતિદ્વંદ્વીઓથી ઉત્તમ હતી. ગૉએ કેટલાય મશીનોને જોઈને કહ્યું કે, એણે એવી મશીનો કોઈ બીજી ફેક્ટરીમાં નથી જોઈ. સબકૉન્ટ્રાક્ટરે બતાવ્યું કે, આ મશીનો એના જ દ્વારા તૈયાર કરવામાં આવી છે, પછી તે વધારે વાર સુધી ગૉને મશીનોના કામ કરવાની પ્રક્રિયા સમજાવતો રહ્યો, જેથી એને એ ખબર પડી જાય કે, એમના અહીંયા કેટલું યોગ્ય કામ થાય છે, છતાં એણે ગૉને લંચ પર આમંત્રિત કર્યા. હજુ સુધી ગૉએ પોતાની મુલાકાતનો અસલી ઉદ્દેશ્ય એ સબકૉન્ટ્રાક્ટરને બતાવ્યો ન હતો.

લંચ પછી સબકૉન્ટ્રાક્ટર કહેવા લાગ્યો- 'હવે કામની વાતો કરવાનો સમય આવી ગયો છે. મને ખબર છે કે તમે અહીંયા કેમ આવ્યા છો. મેં વિચાર્યું પણ ન હતું કે, આપણી મુલાકાત આટલી સારી રહેશે. હવે તમે ચિંતામુક્ત થઈને ફિલાડેલ્ફિયા જઈ શકો છો. હું વિશ્વાસ અપાવું છું કે, તમારો માલ યોગ્ય સમય પર પહંચી જશે. હું બીજા ગ્રાહકોને થોડો મોડો માલ મોકલીશ.'

મિસ્ટર ગૉને તો જાણે માંગ્યા વગર જ બધું મળી ગયું. સામાન યોગ્ય સમય પર પહોંચી ગયો અને ઇમારતનુ કામ પણ સમય પર પૂરું થઈ ગયું.

જો મિસ્ટર ગૉએ પણ મોટાભાગના લોકોની જેમ હઠોડાં કે ડાઇનામાઇટવાળી શૈલી અપનાવી હોત, તો એવું શક્ય ન હોત.

ન્યૂજર્સીના ફોર્ટ મૉનમાઉથમાં ફેડરલ ક્રેડિટ યૂનિયનની એક બ્રાન્ચના મેનેજરે અમારી ક્લાસમાં એ બતાવ્યું કે, કયા પ્રકારે એણે પોતાના એક કર્મચારીને વધારે કુશળ તથા યોગ્ય બનાવવામાં સહાયતા કરી.

'અમે એક છોકરીને ટેલરની ટ્રેનિંગ પર રાખી હતી, જેનો ગ્રાહકોની સાથે ખૂબ સારો વ્યવહાર હતો. આખો દિવસ તે આરામથી કામ કરી લેતી હતી, પરંતુ દિવસના અંતમાં એને કેટલીક સમસ્યાઓનો સામનો કરવો પડતો, કેમ કે બેલેન્સ મિલાવવામાં ખૂબ સમય લાગી જતો હતો.'

'હેડ ટેલરે સ્પષ્ટ કહી દીધું કે, આ છોકરીને નોકરીથી કાઢી મૂકવી જોઈએ. એનું કામ ખૂબ જ ધીમું છે અને એ જ કારણથી બધાને મોડું થઈ જાય છે. મે કેટલીયવાર એને સમજાવી, પરંતુ તે સમજતી જ નથી. એને કાઢવી જ પડશે.'

આગલા દિવસે મેં એને કામ કરતાં જોઈ. એનો વ્યવહાર ગ્રાહકોની સાથે ખૂબ મધુર હતો. આજે કામમાં ગતિ પણ સારી હતી.

'દિવસના અંતમાં મેં એને બેલન્સ મિલાવતા જોઈ,તો હું સમજી ગયો કે, તે કામમાં આટલી વાર કેમ કરે છે, પછી ઑફિસ બંધ થયા પછી એનાથી મળવા ગયો. તે વધારે દુઃખી તથા પરેશાન લાગી રહી હતી. મેં ગ્રાહકો પ્રતિ એના સારા વ્યવહાર માટે એની ખૂબ પ્રશંસા કરી તથા કામની ગતિની પણ પ્રશંસા કરી. એના પછી મં કેશ બેલેન્સ મિલાવવાની એક સરળ રીત એને બતાવી. મે એને અહેસાસ અપાવ્યો કે, મને એના પર પૂરો વિશ્વાસ છે. એણે મારા અભિપ્રાયોને કોઈ ખચકાટ વગર માની લીધા તથા જલ્દી જ બતાવેલી રીતોને અજમાવવા લાગી, પછી તો એને લઈને કોઈને પણ કોઈ સમસ્યા ના આવી અને તે પણ ખુશ રહેવા લાગી.'

પ્રશંસા દ્વારા પોતાની વાતની શરૃઆત દાંતોના એ ડૉક્ટરની જેમ છે, જે પોતાના કામની શરૃઆત નોવોકેનથી કરે છે. દર્દીના દાંત તો જરૂર ઉખાડવામાં આવે છે, પરંતુ નોવોકેનના કારણે એને દર્દ નથી થતું. તેથી દરેક લીડરને આ સિદ્ધાંતનું અવશ્ય પાલન કરવું જોઈએ.

સિદ્ધાંત-૧

> હંમેશાં પોતાની વાતની શરૃઆત
> સાચી પ્રશંસાથી કરો.

★ ★ ★

2

દર્દીને બચાવવા માટે આલોચના કરો

એક દિવસ ચાર્લ્સ શ્વાબ પોતાની સ્ટીલ કંપનીમાં ફરી રહ્યાં હતા, ત્યારે જ એમણે જોયું કે, કેટલાંક કર્મચારી સિગારેટ પી રહ્યાં છે. જ્યારે કે સામે બોર્ડ લાગ્યું હતું - 'ધૂમ્રપાન વર્જિત છે.' શું શ્વાબે એમને ગુસ્સાથી કહ્યું હશે, 'શું તમે આ બોર્ડને વાંચી નથી શકતા?' બિલ્કુલ નહીં, શ્વાબની એ રીત બિલ્કુલ ન હતી. શ્વાબ એ કર્મચારીઓની પાસે ગયા. એમણે એક-એક સિગાર આપીને કહ્યું કે, હું ઇચ્છું છું કે, આ સિગારને બહાર જઈને પીઓ. કર્મચારી સમજી ગયા કે, એમને ભૂલ કરતાં શ્વાબે પકડી લીધા છે, પરંતુ તેઓ શ્વાબથી આથી પ્રભાવિત હતા, કેમ કે એણે બધો એક નાનો ઉપહાર આપ્યો હતો. એમણે ગુસ્સો ના કર્યો. બસ, એમને એમના મહત્ત્વનો અહેસાસ કરાવ્યો હતો. ભલું કોણ એવા માણસને નાપસંદ કરી શકે છે?

આ ટેકનીકનો પ્રયોગ જૉન વાનામેકરે પણ કર્યો હતો. તેઓ ફિલાડેલ્ફિયામાં એક દિવસમાં કેટલીય વાર પોતાના મોટા સ્ટોરનું ચક્કર લગાવતા હતા. એકવાર એમણે જોયું કે, એક ગ્રાહક કાઉન્ટર પર રાહ જોઈ રહ્યો હતો, પરંતુ કોઈપણ એ ગ્રાક તરફ ધ્યાન આપી રહ્યું ન હતું, બધા સેલ્સમેન એક ખૂણામાં ઊભાં-ઊભાં ગપશપ કરી રહ્યાં હતા. વાનામેકરે કોઈથી કશું ના કહ્યું. એમણે ખુદ કાઉન્ટરની પાછળ જઈને એ મહિલાને સામાન આપી દીધો તથા જતાં સમયે તે સામાન સેલ્સમેનને પેક કરવા માટે આપી ગયા.

સામાન્ય વ્યક્તિ સરકારી અધિકારીઓને સરળતાથી નથી મળી શકતા. તે લોકો ખૂબ વ્યસ્ત રહે છે.આથી કેટલીય વાર અતિઉત્સાહી કર્મચારી પોતાના બૉસની અતિવ્યસ્તતાને કારણે લોકોને પોતાના અધિકારો સુધી પહોંચાડવાથી રોકે છે, પરંતુ ઑરલેન્ડો, ફ્લોરિડાના મેયર કાર્લ લેંગફોર્ડે પોતાના સ્ટાફને કડક નિર્દેશ આપી રાખ્યા હતા કે, જનતાના કોઈપણ વ્યક્તિને એમનાથી મળવા ના રોકે. તેઓ 'ખુલ્લા દરવાજા'ની નીતિનું પાલન કરતા હતા. એમના નિર્દેશો છતાં ક્યારેક-ક્યારેક એમના સેક્રેટરી તથા પ્રશાસક એમના સમુદાયના નાગરિકોને એમનાથી મળવા જ દેતા ન હતા.

મેયર કાર્લ લેન્ગફોર્ડે આ સમસ્યાનું સમાધાન શોધી જ લીધું. એમણે પોતાની ઑફિસનો દરવાજો જ કઢાવી નાખ્યો. ત્યારે જ એમના સ્ટાફને એ સમજમાં આવી ગયું કે, જે દિવસથી દરવાજો હટ્યો, એ જ દિવસથી મેયરનું પ્રશાસન ખરેખર ખુલ્લા દરવાજાની નીતિનું અનુસરણ કરવા લાગ્યું.

કેટલીય વાર તો એવું પણ થાય છે કે, જો આપણે ત્રણ અક્ષરોના એક શબ્દને બદલી નાખીએ, તો ખૂબ જ ફરક પડી જાય છે. ફક્ત એક શબ્દની ફેરબદલ ક્યારેક-ક્યારેક તમને સફળ-અસફળ કરવાની તાકાત રાખે છે. બાળકને અભ્યાસ માટે પ્રોત્સાહિત કરવા માટે આપણે આ રીત અપનાવીએ છીએ, 'અમને તમારા પર ખૂબ ગર્વ છે કે, તમે પરીક્ષામાં સારા

અંકોથી ઉત્તીર્ણ થયા છો, પરંતુ જો તમે ગણિતમાં વધારે મહેનત કરી હોત, તો તમારા બીજા પણ વધારે સારા અંક આવી શકતા હતા.'

આ સાંભલીને બાળક ફક્ત ત્યાં સુધી જ ઉત્સાહિત રહે છે, જ્યાં સુધી 'પરંતુ' નથી સાંભળતો. તે પોતાની પ્રશંસાને સંદેહની નજરોથી જોવા લાગે છે. મનોમન વિચારે છે કે, કદાચ આ પ્રશંસાની પાછળ એની અસફળતા તરફ ઇશારો પણ છે. આ પ્રકારે એક બાજુ તો આપણી વિશ્વસનીયતા સમાપ્ત થઈ જશે, ત્યાં જ બીજી તરફ પોતાના બાળકના વલણને બદલવાના ઉદ્દેશ્યમાં પણ અસફળ થવાશે.

પણ 'પરંતુ'ના સ્થાન પર 'બીજા' શબ્દ કંઈક અલગ જ અસર કરી શકે છે, 'અમને તમારા પર ખૂબ જ ગર્વ છે કે, તમે પરીક્ષામાં આટલા સારા અંકોથી ઉત્તીર્ણ થયાં છો, તમે આગળ આ જ પ્રકારે મહેનત કરતાં રહેશો, તો બાકી બીજા વિષયોની સાથે-સાથે ગણિતમાં પણ તમારા ખૂબ સારા અંક આવશે.'

બાળક પણ પોતાની પ્રશંસા દિલથી સ્વીકાર કરશે, કેમ કે એમાં અસફળતાને નથી મિલાવી, એને અપ્રત્યક્ષ રૂપથી અહેસાસ કરાવી દેવામાં આવ્યો છે આપણે એમનામાં શું બદલાવ ઇચ્છીએ છીએ.

અપ્રત્યક્ષ રૂપથી કોઈની આલોચના ત્યારે પણ કરી શકાય છે, જ્યારે વ્યક્તિ સીધી કે કટુ આલોચનાથી અત્યંત ચિઢાવાવાળો હોય. બૂનસાકેટ, રોડ આઈલેન્ડની માર્જ જેકબે અમારા ક્લાસમાં બતાવ્યું કે, કેવી રીતે એમણે બદસલૂક અને લાપરવાહ મજૂરોથી સફાઈ કરાવડાવી, જ્યારે તેઓ એના ઘરમાં એક અતિરિક્ત બિલ્ડિંગ બનાવી રહ્યાં હતા. પ્રારંભિક દિવસોમાં જ્યારે મિસિસ જેકબ ઑફિસથી પાછી ફરતી હતી, તો જોતી કે આખો લૉન કચરાથી ભરેલો પડ્યો છે. એમને ખૂબ ગુસ્સો આવતો, પરંતુ તે મજૂરો કે નિર્માતાઓને નારાજ બિલ્કુલ નથી કરવા ઇચ્છતી હતી, કેમ કે તે કામ ખૂબ સારું કરતાં હતા.

જ્યારે મજૂર ચાલ્યા જતાં હતા, તો તેઓ અને એમના બાળકો આખી ગંદકી એક ખૂણામાં એક્ઠી કરી દેતા હતા, પછી એક સવારે એમણે ફોરમેનથી કહ્યું- 'આ જોઈને ખૂબ ખુશી થઈ કે, તમે કાલે રાત્રે જતાં સમયે લૉનને સાફ કરી દીધી. આ એક સુંદર લૉન છે અને એનાથી પાડોશીઓને પણ કોઈ પરેશાની નથી થતી.' એ દિવસથી મજૂર ક્યારેય પણ લૉનની સફાઈ કરવાનું નથી ભૂલતા. ફૉરમેન પણ દરેક સવારે પોતાની પ્રશંસા સાંભળવા ચાલ્યા આવતા હતા.

સૈન્ય પ્રશિક્ષુઓ તેમજ પ્રશિક્ષકોની વચ્ચે વાળ કાપવા વિશે હંમેશાં જ વિવાદ થતો રહે છે. પ્રશિક્ષુ, કેમ કે તેઓ મોટાભાગનો સમય સિવિલિયન રહે છે આથી વાળ કપાવવા નથી ઇચ્છતા.

પજરમાં યૂ.એસ.એ.આર. સ્કૂલના માસ્ટર સાર્જેન્ટ હાર્લે કેસરને આ સમસ્યાનો સામનો ત્યારે કરવો પડ્યો, જ્યારે તેઓ રિઝર્વ નૉન-કમીશન અધિકારીઓના એક સમૂહની સાથે કાર્યરત હતા. આમ તો તેઓ જૂના સૈન્ય માસ્ટર સાર્જેન્ટ હતા, આથી તેઓ આ લોકોને ફટકાર પણ આપી શકતા હતા, પરંતુ એના સ્થાન પર એમણે પોતાની વાત અપ્રત્યક્ષ રૂપથી કહેવાનો નિર્ણય કર્યો.

તે બોલ્યો - 'સાથીઓ! તમે લોકો બધા લીડર્સ છો. તમારો પ્રભાવ વધારે વધશે, જ્યારે તમે જૂનિયર્સની સામે એક મિસાલ રજૂ કરશો. તમારે એવા ઉદાહરણ પ્રસ્તુત કરવા જોઈએ કે, તે તમારું અનુસરણ કરવા માટે મજબૂર થઈ જાય. તમે બધા સેનાના નિયમો વિશે જાણો છો. હું તો ખુદ પણ આજે જ વાળ કપાવી રહ્યો છું, જ્યારે કે મારા વાળ તમારા બધાથી નાના છે. તમે

બધા પોતાના વાળોને અરીસામાં જોઈ લો અને પછી વાળ કપાવવાનું ઇચ્છો, તો સારા નાઈની વ્યવસ્થા કરાવી દેશો.'

પરિણામ પણ આશાના અનુરૂપ નિકળ્યા. પહેલાં કેટલાંક પ્રશિક્ષુ એ જ બપોરે નાઈની દુકાનમાં ગયા અને રેગુલેશન સ્ટાઇલવાળા વાળ કપાવવા માટે. બીજી સવારે સાર્જેન્ટ કેસરે જોયું કે, એમના સ્ક્વૉડના કેટલાય સદસ્યોમાં લીડરશિપના ગુણ વિકસિત થઈ રહ્યાં હતા.

૮ માર્ચ,, ૧૮૮૭એ હેનરી વૉર્ડ બીચરની મોત થઈ ગઈ. એમની મૃત્યુના વિષયમાં આગલા રવિવારે ચર્ચમાં એક શોકસભાનું આયોજન કરવામાં આવવાનું હતું, જેમાં લાઈમેન ઍબટને બીચર વિશે બોલવા માટે આમંત્રિત કરવામાં આવ્યા. તેઓ ત્યાં પર પોતાનું સૌથી સારું પ્રદર્શન કરવા ઇચ્છતા હતા. પોતાના ભાષણને એમણે પોતાની પત્નીને વાંચીને સંભળાવ્યું. પત્ની સમજી ગઈ કે, એમાં કોઈ દમ નથી. જો તે ઓછી અકલવાળીહોત, તો કદાચ સ્પષ્ટ કહી દેતી -'શું લાઇમેન, તમે તો એકદમ ઘટિયા ભાષણ લખ્યું છે. લોકો એને સાંભળીને લોકો સુઈ જશે. આ ભાષણ નહીં, કોઈ ઍન્સાઈક્લોપીડિયાની જેમ લાગે છે. તમે આટલો અનુભવ છે, પછી પણ એટલું બેજાન ભાષણ કેમ લખો છો? કેમ નહીં સ્વાભાવિક શૈલીનો પ્રયોગ કરતાં? આ એકદમ બનાવટી લાગી રહ્યું છે. જો તમે આ ભાષણ વાંચી લીધું, તો બધા તમારી મજાક ઉડાવશે, તમારું નામ ધૂળમાં મળી જશે.'

તે ઇચ્છતી તો એવું કહી શકતી હતી, પરંતુ જરા વિચારો, એનું શું પરિણામ હોત; આથી એણે ફક્ત એટલું કહ્યું, બની શકે છે, 'નૉર્થ અમેરિકન રિવ્યૂ' માટે આ ખૂબ ઉત્તમ લેખ હોય.' બીજા શબ્દોમાં એણે પ્રશંસા પણ કરી દીધી તથા એ પણ જતાવી દીધું કે, આ સમય માટે આ ભાષણ ઠીક નથી. લાઇમેન ઍબટે પણ એ છુપાયેલા સંકેતને સરળતાથી ઓળખી લીધો. એમણે એ લેખિત ભાષણને ફાડી નાખ્યું અને પછી લખ્યા વગર જ ભાષણ આપ્યું.

બીજાઓની ભૂલ સુધારવી ઉત્તમ રીત જ આ છે.

સિદ્ધાંત-૨

લોકોને એમની ભૂલ સીધા ઢંગથી બતાવવાની ભૂલ ક્યારેય પણ ના કરો.

★ ★ ★

3

બીજાઓની ભૂલોથી પહેલાં પોતાની ભૂલો બતાવો

જોસેફાઇન કારનેગી, જે સંબંધોમાં મારી ભત્રીજી લાગે છે, તે મારી સેક્રેટરી બનવા માટે ન્યૂયૉર્ક આવી. એની ઉંમર લગભગ ૧૯ વર્ષ હતી તથા એણે ત્રણ વર્ષ પહેલાં હાઈસ્કૂલ પાસ કરી હતી. બિઝનેસનો એને જરા પણ અનુભવ ન હતો, પરંતુ આગળ તે અમેરિકાની સૌથી કુશળ સેક્રેટરીઓમાંથી એક બની ગઈ. પ્રારંભિક દિવસોમાં એમાં સુધારની ઘણી શક્યતા હતી. એક દિવસ એની આલોચના કરતાં અચાનક મેં ખુદથી કહ્યું - જરાર એક મિનિટ તો રોકાઓ ડેલ, તમારી ઉંમર તો એ જોસેફાઈનથી લગભગ બમણી છે. તમારી પાસે બિઝનેસનો એનાથી ૧૦ ગણો અનુભવ છે, પછી તમે એનાથી આ આશા કેવી રીતે કરી શકો છે કે, એની પાસે પણ તમારા જેટલો વિસ્તૃત દૃષ્ટિકોણ હશે, તમારા જેટલી બુદ્ધિ કે વ્યવહાર કુશળતા હશે. જ્યારે તમે ૧૯ વર્ષના હતા, તો કેટલાં યોગ્ય હતા? યાદ કરો, એ સમયે તમે કેટલી મોટી-મોટી ભૂલો કરી હતી. તે પણ એક બે નહીં, અગણિત.

નિષ્પક્ષ અને પ્રામાણિક થઈને વિચાર્યા પછી મેં એ નિર્ણય કર્યો કે, જોસેફાઈનની આલોચના ઠીક નથી, કેમ કે ૧૯ વર્ષની આયુમાં તો હું જોસેફાઇનથી ક્યાંય વધારે મૂર્ખ હતો. આમ તો જ જોસેફાઇન માટે આ કોઈ પ્રશંસાની વાત ન હતી.

હવે જ્યારે પણ જોસેફઇન કોઈ ભૂલ કરતી, તો હું પોતાની વાતને આ પ્રકારે આરંભ કરતો-

તમારાથી આ ભૂલ થઈ છે જોસેફાઇન, પરંતુ ઈશ્વર આ વાતના સાક્ષી છે કે, હું તમારાથી વધારે ભૂલ કરી ચુક્યો છું. કોઈ માણસ બધું જ્ઞાન લઈને તો પેદા નથી થતો. કામ કરવાથી જ એની બુદ્ધિનો વિકાસ થાય છે. આમ તમે પોતાની ઉંમરથી વધારે સમજદાર છો. હું ખુદ જિંદગીમાં એટલી ભૂલ કરી ચુક્યો છું કે તમારી અથવા કોઈ અન્યની બુરાઈ નથી કરી શકતો, પરંતુ શું તમને એવું નથી લાગતું કે, જો તમે આ કાર્યને આ પ્રકારે કર્યું હોત, તો વધારે યોગ્ય પરિણામ સામે આવતા.

દરેક કોઈ પોતાની આલોચનાને સરળતાથી પચાવી શકે છે, જો સોવાળો પ્રારંભમાં વિનમ્રતાથી આપણને એ વાતનો અહેસાસ કરાવી દે કે, ભૂલો એણે પણ કરી છે અથવા ભૂલો બધાથી થાય છે.

ઈ. જી. ડિલિસ્ટોન, કેનેડાના બ્રાંડન મેનિટોવામાં એન્જિનિયર હતા. એમણે પોતાની નવી સેક્રેટરીના કામમાં પરેશાની આવી રહી હતી. જે પત્રને તેઓ ડિક્ટેટ કરાવતા, એમની સેક્રેટરી એમાં ત્રણ-ચાર ભૂલો કરી દેતી હતી. મિ. ડિલિસ્ટોને આ પરિસ્થિતિનું સમાધાન આ પ્રકારે કાઢ્યું-

મોટાભાગના એન્જિનિયરોની જેમ મારી અંગ્રેજી તથા સ્પેલિંગ વધારે સારાં ન હતા. વધારે સમયથી હું પોતાની પાસે એક નાની નોટબુક રાખતો આવી રહ્યો છું, જેમાં તે શબ્દ લખી લઉં

છું, જેમની સ્પેલિંગની સાથે મને હંમેશાં જ પરેશાની આવે છે. જ્યારે આ વાત સ્પષ્ટ થઈ ગઈ કે, ફક્ત ભૂલો બતાવવાથી મારી સેક્રેટરી ના તો ડિક્શનેરી ચેક કરવાનો, ના તો પ્રૂફરીડિંગનું કષ્ટ કરશે, તેથી મં કોઈ બીજી ટેકનીક અપનાવવાનો નિર્ણય લીધો. આગલી વખતે જ્યારે પત્ર મારી સામે આવ્યો, જેમાં વધારે ભૂલો હતી, તો હું ટાઇપિસ્ટની પાસે જઈને બેસી ગયો અને બોલ્યો -

મને એવું લાગે છે કે, આ શબ્દ ખોટો છે. આ તે શબ્દ છે, જેની સાથે મને હંમેશાં જ પરેશાની આવે છે. આથી મેં આ સ્પેલિંગ બુક પોતાની સાથે રાખી છે, પછી એ શબ્દને મેં નોટબુકમાંથી શોધી લીધો. હું પોતાની સ્પેલિંગનું આથી ધ્યાન રાખું છું, કેમ કે મોટભાગના લોકો પત્રોને લખીને અમારા વિશે પોતાનો અભિપ્રાય બનાવી લે છે અને ખોટા સ્પેલિંગ અમારી વ્યાવસાયિક છબિ પર ખરાબ પ્રભાવ નાખે છે.

મને ખબર નથી કે, એણે મારી સિસ્ટમનું અનુસરણ કર્યું કે નહીં, પરંતુ હવે પત્રોમાં સ્પેલિંગની ખૂબ ઓછી ભૂલો થવા લાગી છે.

સન્ ૧૯૦૯માં સુસંસ્કૃત પ્રિન્સ બર્નહાર્ડવૉન બુલોએ પણ કંઈક આવો જ પાઠ શીખ્યો હતો. એ સમયે વૉન બુલો જર્મનીના ઇમ્પીરિયલ ચાન્સેલર હતા અને વિલ્હેમ દ્વિતીય સિંહાસન પર વિરાજમાન હતા. વિલ્હેમ, જે પર્યાપ્ત અક્કડ તથા તુનકમિજાજ હતા, અંતિમ જર્મન કેસર હતા, જે એવી સેના તથા નૌસેના બનાવી રહ્યાં હતા, જેમના વિશે એમને ઘમંડ હતું કે તે કોઈને પણ ધૂળ ચટાવી શકે છે.

ત્યારે એક આશ્ચર્યજનક ઘટના ઘટિત થઈ. કેસરે કેટલીક અવિશ્વસનીય વાતો કહી, જેમના કારણે મહાદ્વીપમાં તોફાન આવી ગયું તથા આખા સંસારમાં આક્રોશે વિસ્ફોટક રૂપ લઈ લીધું. ત્યારે જ સ્થિતિને વધારે બગાડતા કેસરે સાર્વજનિક રૂપથી મૂર્ખતાપૂર્ણ, ઘમંડી તથા અતિશયોક્તિપૂર્ણ વક્તવ્ય આપ્યા. આ વક્તવ્ય એમણે ત્યારે આપ્યા, જે સમયે ઇંગ્લેન્ડમાં મહેમાન હતા તથા ડેલી ટેલીગ્રાફને આ વક્તવ્યોને છાપવાની શાહી અનુમતિ પણ આપી દીધી. ઉદાહરણ માટે, એમણે ઘોષણા કરી દીધી કે, આખી જર્મનીમાં એ જ એક વ્યક્તિ છે, જે અંગ્રેજો પ્રતિ મૈત્રીપૂર્ણ વલણ રાખે છે, કેમ કે તે જાપાનના જોખમથી ઉગરવા માટે નૌસેના તૈયાર કરી રહ્યાં છે, કેમ કે ફક્ત એની ઇંગ્લેન્ડને રૂસ તથા ફ્રાંસના હાથોથી માત ખાવાથી બચાવ્યા, કેમ કે એની જ યુદ્ધની યોજનાને કારણે ઇંગ્લેન્ડના લૉર્ડ રૉબર્ટ્સે દક્ષિણ આફ્રીકામાં બોઅર્સને પરાજિત કર્યો હતો વગેરે-વગેરે.

૧૦૦ વર્ષોના ઇતિહાસમાં કોઈ પણ યૂરોપિયન સમ્રાટે એવા આશ્ચર્યજનક શબ્દ કહ્યાં ન હતા, તે પણ શાંતિના સમયમાં. પૂરો મહાદ્વીપ પાગલ થઈ ગયો. ઇંગ્લેન્ડ ક્રોધિત થઈ ગયું. જર્મન રાજનેતા ભૌચક્કા રહી ગયા. કેસર આ તોફાનથી એટલો ગભરાઈ ગયો કે, એણે પોતાના ઇમ્પીરિયલ ચાન્સેલર પ્રન્સ વૉન બુલોને એ અભિપ્રાય આપી દીધો કે, તે આ ભૂલનો બધો દોષ પોતાને માથા પર લઈ લે, નહીંતર અનર્થ થઈ જશે. તે ઇચ્છતો હતો કે, વૉન બુલો આ ઘોષણા સરેઆમ કરી દે કે, તે જ આ બધા માટે જવાબદાર છે તથા એમની જ સલાહ પર સમ્રાટે આટલી અવિશ્વસનીય વાતો કહી હતી.

વૉન બુલોએ આ વાતનો પ્રતિરોધ કરતાં કહ્યું - પરંતુ મહામહિમ, ઇંગ્લેન્ડ કે જર્મનીમાં કોઈપણ એ નથી માની શકતું કે હું ક્યારેય પણ તમને એવી વાતો કરવાની સલાહ આપી શકું છું.

જેવાં જ વૉન બુલોના મુખમાંથી આ શબ્દ નિકળ્યા, તે તુરંત સમજી ગયો કે, એનાથી એક

ગંભીર ભૂલ થઈ છે. કેસર જાણે જ્વાળામુખીની જેમ ફાટી પડ્યો. તે સિંહની જેમ દહાડ્યો, તું શું મને મૂર્ખ, ગધેડો સમજે છે? હું શું આટલી મોટી-મોટી ભૂલો કરી શકું છું, જે તમે નથી કરી શકતા?

વૉન બુલોને પોતાની ભૂલનો અહેસાસ થઈ ગયો, કેમ કે એણએ આલોચના કરવાથી પહેલાં પ્રશંસા કરવી જોઈતી હતી, પરંતુ હવે તો ખૂબ વાર થઈ ચુકી હતી, આથી એણે બીજી સારી વાત કરી. એણે આલોચના પછી પ્રશંસા કરી તથા આ ટેકનીકે પણ જાદૂ કરી બતાવ્યો.

એણે મોટા સન્માન તથા પ્રેમભર્યા શબ્દોમાં કહ્યું- મારા કહેવાનો એ અર્થ ન હતો. મહામહિમ, તો કેટલાય ક્ષેત્રોમાં મારાથી ક્યાંય વધારે યોગ્ય તથા બુદ્ધિશાળી છે. ના ફક્ત સૈનિક તથા નૌસૈનિક જ્ઞાનમાં, અપિતુ નેચરલ સાયન્સમાં તો જ્ઞાન મારાથી કેટલાય ગણું વધારે છે. જ્યારે પણ મહામહિમે બેરોમીટર કે વાયરલેસ ટેલીગ્રાફી કે કોન્ટજેન કિરણો વિશે કશું પણ બતાવ્યું છે, હું તો મંત્રમુગ્ધ થઈ જાઉં છું. હું તો નેચરલ સાયન્સની બધી શાખાઓ વિશે એકદમ અજાણ છું, ત્યાં સુધી કે હું પ્રાકૃતિક રહસ્યોથી પણ પૂર્ણ રીતે અજાણ છું, પરંતુ આ બધાના બદલામાં મારામાં કેટલુંક ઐતિહાસિક જ્ઞાન તથા કૂટનીતિક કુશળતા ખૂબ વધારે છે.

કેસરનો ચહેરો કમળની જેમ ખિલી ઊઠ્યો. વૉન બુલોએ એની દિલ ખોલીને પ્રશંસા કરી દીધી હતી. વૉન બુલોએ એને મહાન તથા ખુદને ઠીંગણો સાબિત કર્યો હતો. હવે કેસર મોટામાં મોટી ભૂલને પણ માફ કરવાની તાકાત રાખતો હતો. તે ઉત્સાહભર્યા સ્વરમાં બોલ્યો - હું તમને પહેલાં જ બતાવી ચુક્યો છું કે, આપણે બંને જ એક-બીજાના સર્વશ્રેષ્ઠ પુરક છીએ. આપણે હંમેશાં એક-બીજાની સાથે રહેવું જોઈએ અને હંમેશાં રહીશું પણ, ત્યારે જ કશું સારું કરી શકીશું.

પછી એણે વૉન બુલોથી એકવાર નહીં, બલ્કે વારંવાર હાથ મિલાવ્યા અને એટલા ઉત્સાહી થઈ ગયા કે મુટ્ઠી ભીંસીને કહેવા લાગ્યા- હવે કોઈએ મારી સામે વૉન બુલોની વિરુદ્ધ એક પણ શબ્દ કહ્યો, તો હું એની નાક તોડી નાંખીશ, ટાંગ તોડી દઈશ.

આ પ્રકારે સફળ કૂટનીતિજ્ઞની જેમ વૉન બુલોએ પોતાને સમય રહેતાં બચાવી લીધો હતો, પરંતુ એનાથી પણ એક ભૂલ થઈ ગઈ હતી. એણે વાતચીતની શરૂઆત એની ખૂબીઓ તથા પોતાની કમીઓ ગણાવતા કરવી જોઈતી હતી, ભૂલીને પણ એ બતાવવું જોઈતું ન હતું કે, કેસર કમજોર દિમાગનો છે તથા એને પાગલખાનામાં હોવું જોઈએ.

જો ક્રોધિત તથા અપમાનિત કેસર સારા મિત્રમાં પરિવર્તિત થઈ શકે છે અને તે પણ ફક્ત પોતાની કમીઓ તથા સામેવાળાની ખૂબીઓ બતાવીને, તો જરા કલ્પના કરો કે, પ્રશંસા તથા વિનમ્રતાના મધુર શબ્દ આપણા બધાની દિનચર્યામાં શું-શું ચમત્કારિક પરિવર્તન લાવી શકે છે.

જરૂરી નથી કે, આપણે પોતાની ભૂલને સુધારી લઈએ. ફક્ત ભૂલ માની લેવાથી સામેવાળો પીગળી જાય છે. એનું જીવતું-જાગતું ઉદાહરણ છે, ટિમોનિયમ, મેરીલેન્ડના ક્લેરેન્સ જરહસેનનો. એક દિવસ ક્લેરેન્સને જાણ ચાલી કે, એનો ૧૫ વર્ષીય પુત્ર ડેવિડ સિગારેટ પીવા લાગ્યો છે.

જરહસેને જ અમને બતાવ્યું - સ્પષ્ટ વાત છે, હું ઇચ્છતો ન હતો કે, મારો પુત્ર સિગારેટ પીવે, પરંતુ અમે પતિ-પત્ની સિગારેટ પીતા હતા. આથી અમે ખુદ એને એ વાત માટે ઉકસાવી રહ્યાં હતા, પછી મેં ડેવિડને સમજાવ્યો કે, મેં પણ એની આયુમાં સિગારેટની લત પાળી રાખી હતી અને હવે એને છોડવી મારા માટે અશક્ય છે, કેમ કે હું નિકોટીનની સામે હારી ચૂક્યો છું. પછી મેં એને બતાવ્યું, આ જ ખરાબ લતને કારણે મને કેટલી બિમારીઓ જેમ કે કફ, ખાંસી

વગેરેનો સામનો કરવો પડે છે.

સિગારટે છોડવા વિશે મેં એને કોઈ લાંબું-પહોળું આદર્શવાદી લેક્ચર ના આપ્યું, બસ એને આ ખરાબ આદતના નુકસાનો વિશે બતાવ્યું.

એણે થોડા દિવસ વિચારીને ખુદ એ નિર્ણય લીધો કે, કૉલેજનો અભ્યાસ પૂરો થવા સુધી તે સિગારેટને હાથ પણ નહીં લગાવે. આ વાતને વર્ષો પસાર થઈ ચુક્યા છે, પરંતુ ડેવિડે હજુ સુધી સિગારેટ પીવાનું પ્રારંભ નથી કર્યું અને એનો એવો કોઈ ઈરાદો પણ નજર નથી આવતો.

એના પછી મેં પણ દૃઢ સંકલ્પ કર્યો કે સિગારેટ છોડી દઈશ. પોતાના પરિવારવાળાઓની મદદથી અમે બંને પતિ-પત્ની એવું કરવામાં સફળ થયાં.

એક કુશળ તથા યોગ્ય લીડર આ સિદ્ધાંતનું પાલન અવશ્ય કરે છે-

સિદ્ધાંત-૩

કોઈની પણ આલોચનાથી પહેલાં પોતાની તમામ ભૂલો તથા કમીઓ જરૂર ગણાવો.

★ ★ ★

4

કોઈના પર આદેશ ચલાવવાથી બચો

અમેરિકન બાયોગ્રાફર્સની ડીન મિસ ઇડા ટારબેલની સાથે એકવાર મને પણ ડિનર કરવાની તક મળી. વાતો-વાતોમાં મેં એમને બતાવ્યું કે, આ પુસ્તક લખી રહ્યો છું. અમે બંને આ મહત્ત્વપૂર્ણ વિષય પર વધારે વાર સુધી ચર્ચા કરતાં રહ્યાં કે લોકોને કયા પ્રકારથી પ્રભાવિત કરી શકાય છે. એમણે મને બતાવ્યું કે, જ્યારે તેઓ ઓવેન ડી. યંગના જીવનચરિત્ર પર કામ કરી રહ્યાં હતા, તો એમણ એ વ્યક્તિનો ઇન્ટરવ્યૂ લીધો, જે ત્રણ વર્ષોથી એ જ ઑફિસમાં બેસી રહ્યાં હતા, જેમાં મિસ્ટર યંગ બેસતા હતા. એનું એ કહેવું હતું કે, ત્રણ વર્ષોમાં એવું ક્યારેય નથી થયું, જ્યારે મિ. ઓવેન ડી. યંગે કોઈ વ્યક્તિને સીધા-સાધા આદેશ આપ્યા હોય.

તેઓ આદેશ નહીં, અભિપ્રાય આપવામાં વિશ્વાસ રાખતા હતા. મિ. યંગ એ ક્યારેય કહેતા ન હતા - આ કરો કે આ ના કરો. તેઓ કહેતા હતા- તમે એના પર વિચાર કરી લો. અથવા પછી શું તમને વિશ્વાસ છે કે, આ રીત અસરકારક સાબિત થશે? વગેરે પત્ર ડિક્ટેટ કરાવ્યા પછી તેઓ સેક્રેટરીથી પૂછતા હતા - આ તમને કેવું લાગ્યું? પછી કોઈ અધીનસ્થ કર્મચારી દ્વારા લખેલા પત્રને વાંચ્યા પછી તેઓ કહેતા હતા - કદાચ આ વાક્યને આ પ્રકારથી લખવું વધારે યોગ્ય રહેશે. તેઓ તો એમને એમની ભૂલ સુધારવાની પૂરી તક આપતા હતા. પોતાના અધીનસ્થોને આદેશ ક્યારેય ના આપ્યો.

આ ટેકનીક પર ચાલવાથી સામેવાળો વ્યક્તિ પોતાની ભૂલ આરામથી ખુદ સુધારી લે છે. એનું આત્મસન્માન ઘવાતું નથી તથા એમાં મહત્ત્વપૂર્ણ હોવાની ભાવના જાગ્રત થાય છે, જેનાથી વિદ્રોહ નહીં, બલ્કે સહયોગની ભાવનાનો વિકાસ થાય છે.

કઠોર આદેશ લાંબા સમય સુધી ચાલવાવાળા આક્રોશને જન્મ આપે છે, ભલે તે આદેશ ભૂલ સુધારવા માટે જ કેમ ના આપવામાં આવ્યો હોય. ડેન સાંતારેલી વ્યૉમિંગ, પેનસ્લિવેનિયાના એક વોકેશનલ સ્કૂલમાં અધ્યાપક હતા. એમણે ક્લાસમાં બતાવ્યું કે, એકવાર એમના એક વિદ્યાર્થીએ પોતાની કાર સ્કૂલની બહાર ખોટી જગ્યા પર ઊભી કરી દીધી, જેનાથી આવવા-જવાવાળાઓને પરેશાની થઈ રહી હતી, બીજો એક અધ્યાપક ત્યારે જ પોતાના ક્લાસરૂમથી બહાર આવીને બૂમો પાડતા બોલ્યા - આ કોની કાર રસ્તામાં ઊભી છે? કારવાળો છોકરો ગભરાતો-ગભરાતો આવ્યો, તો તે વધારે જોરથી બૂમો પાડીને બોલ્યો, - તુરંત પોતાની કાર હટાવી દો, નહીંતર ચેનથી બંધાવીને બહાર ફેંકાવી દઈશ.

ભૂલ એ વિદ્યાર્થીની હતી, પરંતુ એ ઘટના પછી બીજા વિદ્યાર્થી પણ અધ્યાપકથી ચિડાવા લાગ્યા. તેઓ એ અધ્યાપકને તંગ કરવાની તક શોધતા રહેતા હતા.

અધ્યાપકે આ જ વાતને થોડી મિત્રતાભર્યા ઢંગથી પૂછ્યો હોત- રસ્તામાં ઊભેલી ગાડી કોની છે અને પછી અભિપ્રાય આપતો કે, જો તે કારને ત્યાંથી હટાવી લેશે, તો કોઈને પરેશાની નહીં થાય, તો વિદ્યાર્થી ખુશી-ખુશી કાર ત્યાંથી હટાવી લેતો અને એ અધ્યાપકથી ચિઢાતો પણ નહીં.

અભિપ્રાય આપવા કે પ્રશ્ન પૂછવાથી આદેશ વધારે આનંદદાયક થઈ જાય છે. સામેવાળાની રચનાત્મકતા પણ પ્રરેતિ થાય છે. જો લોકોને અહેસાસ થઈ જાય કે, નિર્ણય લેવામાં એમની ઇચ્છા સામેલ છે, તો તેઓ કામને યોગ્ય રીતથી કરશે. જોહાન્સબર્ગ આફ્રીકાના ઇયાન મેક્ડૉનલ્ડ મશીની-કલપુર્જા બનાવવાની ફેક્ટરીમાં જનરલ મેનેજર હતા. એમને એક મોટો ઑર્ડર મળવાની આશા હતી, પરંતુ એક શરત હતી કે, માલને ખૂબ ઓછા સમયમાં મોકલવાનો હતો, એમને ખબર હતી કે, તેઓ આટલા ઓછા સમયમાં માલ નહીં મોકલી શકે. ફેક્ટરીમાં પહેલાં મળેલાં ઑર્ડરોનું કામ ચાલી રહ્યું હતું.

ઇયાને મજૂરોથી થોડું જલ્દી કામ કરવાનું ના કહ્યું. એના સ્થાન પર એણે બધા મજૂરોને એક્ઠા કરીને આખી સ્થિતિથી અવગત કરાવ્યા. એણે એમને બતાવ્યું કે, જો આ ઑર્ડર એમને મળી જાય છે, તો એનાથી કંપનીની સાથે એમને પણ ખૂબ લાભ થશે, પછી એણે પ્રશ્ન પૂછવાના પ્રારંભ કર્યા-

શું આપણે એવું કશું કરી શકીએ છીએ કે, ઑર્ડર આપણા હાથમાં આવી જાય.

શું કોઈના દિમાગમાં એવો વિચાર છે, જેનાથી આ ઑર્ડર લેવો તથા એને યથાસમય પૂરો કરવો શક્ય થઈ શકે.

શું એવું કશું કરી શકાય છે કે, આ કામ નિશ્ચિત સમય સીમાની અંદર પૂરું થઈ શકે.

કર્મચારીઓએ કેટલાય અભિપ્રાય આપ્યા તથા જોશથી કહ્યું કે, એમને ઑર્ડર લઈ લેવો જોઈએ, પછી બધા કર્મચારીઓએ અમે આ કરી શકીએ છીએની ભાવનાની સાથે કાર્ય કર્યું. હવે એમને ઑર્ડર પણ મળી ગયો તથા ડિલીવરીની પણ નિશ્ચિત સમય સીમા થઈ ગઈ.

કુશળ અને યોગ્ય લીડર આ કરે છે -

સિદ્ધાંત-૪

સીધા-સીધા હુકમ ચલાવવાના સ્થાને પ્રશ્ન પૂછો.

★ ★ ★

5

સામેવાળાને સન્માન બચાવવાનો અવસર આપો

આ કેટલાય વર્ષ પહેલાંની વાત છે, જનરલ ઇલેક્ટ્રેકિ કંપનીને ચાર્લ્સ સ્ટીનમેટ્જને વિભાગ પ્રમુખના પદથી હટાવવા માટે કહેવામાં આવ્યું. સ્ટીનમેટ્જ વિજળીના સંબંધમાં ગુરુ હતો, પરંતુ કેલકુલેટિંગ વિભાગના પ્રમુખના રૂપમાં તે સફળ થઈ શક્યો ન હતો. કંપની ઇચ્છતી ન હતી કે, તે નારાજ થાય, કેમ કે તે ખૂબ જ યોગ્ય વ્યક્તિ હતો, સાથે જ ખૂબ જ સંવેદનશીલ પણ હતો. તેથી એમણે એને કંપનીના કન્સલ્ટિંગ એન્જિનિયરનો પદભાર સોંપી દીધો. કામ તો એનું હજુ પણ એ જ હતું. હા, એનું પદનામ જરૂર બદલાઈ ગયું હતું અને એના સ્થાન પર એક કુશળ વ્યક્તિને વિભાગનો પ્રમુખ બનાવી દેવામાં આવ્યો.

જી.ઈ. કંપનીના ઑફિસર તથા સ્ટીનમેટ્જ પણ ખુશ હતા. એમણે પોતાના યોગ્ય તથા સંવેદનશીલ કર્મચારીને કોઈ ઠેસ પહોંચાડ્યા વગર વિભાગ પ્રમુખના પદથી હટાવી દીધો હતો તથા એને પોતાનું સન્માન બચાવવાની તક પણ મળી ગઈ.

કેટલાં લોકો એવા છે, જે બીજાઓની ભાવનાઓનું ધ્યાન રાખે છે? કદાચ ખૂબ જ ઓછાં. મોટાભાગના બીજાઓની ઇજ્જતને એવી રીતે કચડી નાંખે છે, જાણે જમીન પરથી પસાર થઈ રહેલા કોઈ કીડાને કચડીને નિકળી જાય છે. આપણે બીજાઓની ભૂલો કાઢીએ છીએ, એમને ધમકીઓ આપીએ છીએ, બીજાઓની સામે કર્મચારીઓ, બાળકોની એવી રીતે આલોચના કરી દઈએ છીએ, જાણે એમની કોઈ ઇજ્જત જ ન હોય. આપણને ફક્ત મનમાનીનો આનંદ આવે છે, પરંતુ જો આપણે થોડી મિનિટ રોકાઈને વિચાર કરીએ અને સામેવાળાના દૃષ્ટિકોણને શાંતિપૂર્વક સમજવાનો પ્રયત્ન કરીએ, તો સમસ્યાને કાબૂમાં કરી શકાય છે.

જ્યારે પણ આપણે પોતાના અધીનસ્થ કર્મચારીને ધમકાવી રહ્યાં હોઈએ કે એને નોકરીથી કાઢવાની ધમકી આપી રહ્યાં હોઈએ, તો આપણે હંમેશાં ધ્યાન રાખવું જોઈએ-

નોકરીથી કાઢવાનું કામ રુચિપૂર્ણ તો હોતું નથી. જેને નોકરીથી હટાવવામાં આવી રહ્યો છે, એના મટો તો વધારે પણ અરુચિપૂર્ણ હોય છે, (અહીંયા હું એક સર્ટિફાઇડ પબ્લિક ઍકાઉન્ટેન્ટ માર્શલ ઍ. સેક્ટરના પત્રના અંશ પ્રસ્તુત કરી રહ્યો છું) અમારો બિઝનેસ પૂરા વર્ષ ના ચાલીને સીજનલ ચાલે છે. આથી જ્યારે કામ મંદું પડી જાય છે, તો ઘણાં બધા કર્મચારીઓને કામ પરથી હટાવવા પડે છે.

અમારા બિઝનેસની એક પ્રસિદ્ધ કહેવત છે કે, કુહાડી ચલાવવામાં કોઈને મજા નથી આવતી. આથી કામને જેટલી જલ્દી થાય, નિમ્ન રીતથી નિપટાવી લેવું જોઈએ, બેસી જાઓ મિ. સ્મિથ, આ વાત તો તમે પણ જાણો છો કે, સીઝન સમાપ્ત થઈ ચુકી છે, આથી અમારી પાસે તમારા માટે કોઈ કામ નથી.

એમનો પ્રભાવ નિરાશાજનક હતો અને તેઓ વિચારતા હતા કે, એમને નીચા બતાવવામાં આવ્યા છે. એમનમાં મોટાભાગે જીવનભર ઍકાઉન્ટિંગ ફ્લીડથી જોડાયેલા હોય છે. તેઓ એવી કંપની પ્રતિ કોઈ વિશેષ લગાવ નથી રાખતા, જે એમને કામથી હટાવી દે છે.

મેં થોડાં દિવસ પહેલાં એ નિર્ણય કર્યો કે, સીઝનલ કર્મચારીઓને કામથી કાઢતાં સમયે ખૂબ વધારે સમજદારી તથા કૂટનીતિનો પ્રયોગ કરવો જોઈએ. આથી હું ઠંડીઓમાં એમના કામનું ખૂબ સાવધાનીપૂર્વક અવલોકન કરતો હતો, પછી કર્મચારીથી એ પ્રકારે વાત કરતો, મિસ્ટર સ્મિથ! ખરેખર તમારું કામ પ્રશંસાને લાયક છે. હું સાચ્ચી પ્રશંસા કરું છું. જ્યારે તમને નેવાર્ક મોકલ્યા હતા, તો તમારું કામ ખૂબ કઠિન હતું. ત્યાં તમે ખૂબ સુંદર કામ કરીને ખુદને શ્રેષ્ઠ સાબિત કરી દીધા હતા. ફર્મને તમારા પર ગર્વ છે. તમારી ક્ષમતા તથા યોગ્યતાનો જવાબ નથી. તમે ભલે જ્યાં કામ કરો, ખૂબ આગળ સુધી જશો. ફર્મને તમારા પર ખૂબ જ વિશ્વાસ છે તથા તમને છોડવા નથી ઇચ્છતી. અમે ઇચ્છીએ છીએ કે આ તમે પણ ના ભૂલો.

પરિણામ? લોકો નોકરીથી ગયા પછી ખુદને લજ્જિત મહેસૂસ નથી કરતાં. એ નથી લાગતું કે, એમને નીચો બતાવીને નિકાળવામાં આવ્યા છે. તેઓ જાણતા હતા કે, જો કામ હોત, તો અમે એમને બિલ્કુલ ના કાઢતા. તેઓ અમારી મજબૂરી સમજે છે. આ પ્રકારે જ્યારે પણ એમની ફરીથી જરૂર હોય, તો તેઓ પ્રેમપૂર્વક પાછા આવે છે.,

કોર્સના દરમિયાન ક્લાસમાં બે સદસ્ય ચર્ચા કરી રહ્યાં હતા. ચર્ચાનો વિષય હતો, ભૂલો શોધવાના નકારાત્મક પ્રભાવ તેમજ સામેવાળા વ્યક્તિને ઇજ્જત બચાવવાનો અવસર આપવાનો સકારાત્મક પ્રભાવ.

હેરિસબર્ગ, પેનસ્લિવેનિયાના ફ્રેડ ક્લાર્કે અમારા ક્લાસમાં પોતાની કંપનીની એક ઘટના બતાવી, અમારી કંપનીમાં એક પ્રોડક્શન મીટિંગ ચાલી રહી હતી, જેમાં વાઇસ પ્રેસીડેન્ટ ઉત્પાદનની કાર્યપ્રણાલી વિશે સુપરવાઇઝરથી સીધા પ્રશ્ન પૂછવામાં આવી રહ્યાં હતા. એમના અવાજમાં આક્રામકતા હતી, જે એ દર્શાવી રહી હતી કે, સુપરવાઇઝરથી ભૂલ થઈ હતી. તે સુપરવાઇઝ ર પોતાના સમકક્ષોની સામે દાંટ ખાવામાં ખુદને લજ્જિત મહેસૂસ કરી રહ્યો હતો, આથી તે પણ ઉત્તર આપી રહ્યો ન હતો. એનાથી વાઇસ પ્રેસીડેન્ટને ગુસ્સો આવી ગયો અને એણે સુપરવાઇઝરને વધારે ફટકાર આપી તથા એના પર જૂઠ્ઠું બોલવાનો આરોપ પણ લગાવી દીધો.

આ વાતચીતનું પરિણામ એ નિકળ્યું કે, એ કર્મચારીથી અમારા બધા સંબંધ સમાપ્ત થઈ ગયા. સુપરવાઇઝર ખૂબ મહેનતી કર્મચારી હતો, પરંતુ હવે કામનો ના રહ્યો, પછી થોડાં મહીનાઓ પછી એણે નોકરી છોડીને અમારી પ્રતિદ્વંદ્વી કંપનીમાં નોકરી પ્રારંભ કરી દીધી, ત્યાં તે ખૂબ સારી રીતથી કામ કરી રહ્યો છે.

ક્લાસની અન્ય એક સદસ્ય આન્ના મેજોને પણ પોતાની કંપનીની એક ઘટનાના વિષયમાં બતાવ્યું, પરંતુ એની રીત તેમજ પરિણામ ભિન્ન હતા. મિસ મેજોન ફૂડ પેક કરવાવાળી એક કંપનીમાં માર્કેટિંગ સ્પેશ્યાલિસ્ટ હતી. એકવાર એમને એક નવા ઉત્પાદનની ટેસ્ટ માર્કેટિંગ રિપોર્ટ પ્રસ્તુ કરવાનું કામ સોંપ્યું. એમણે આગળ બતાવ્યું - ટેસ્ટની રિપોર્ટ જોઈને મારું દિમાગ ફરી ગયું, કેમ કે યોજના તૈયાર કરવામાં મેં એક મોટી ભૂલ કરી દીધી હતી, જે કારણે પૂરો ટેસ્ટ ફરીથી કરાવવો પડશે. મારી પાસે એટલો સમય ન હતો કે, આ વાત મીટિંગથી પહેલાં હું બૉસને બતાવી શકું, કેમ કે જે મીટિંગમાં મારે રિપોર્ટ પ્રસ્તુત કરવાનો હતો, તે મીટિંગ શરૃ થવા જ વાળી હતી.

જેવો જ રિપોર્ટ પ્રસ્તુત કરવાનો સમય આવ્યો, હું ડરના માર્યા ધ્રૂજવા લાગી. ત્યારે જ મેં નિશ્ચય કર્યો કે, હું બિલ્કુલ નહીં રોઉં. હું લોકોને એ ક હેવાની તક નહીં આપું કે, મહિલાઓ ભાવુક થવાને કારણે મૅનેજમેન્ટનું કાર્ય ઠીકથી નથી સંભાળી શકતી. મેં પોતાની રિપોર્ટ સંક્ષેપમાં પ્રસ્તુત કરતાં કહ્યું કે, મારાથી કોઈ ભૂલ થઈ ગઈ હતી, આ કારણે આ ટેસ્ટને આગલી મીટિંગથી પહેલાં એકવાર ફરી કરવું પડશે. હું ચુપચાપ બેસી ગઈ, કેમ કે મને આશા હતી કે, બૉસ મારા પર ખૂબ ગુસ્સે થશે.

પરંતુ આશ્ચર્યની સીમા ન રહી, જ્યારે એમણે મારા કામ માટે આભાર વ્યક્ત કર્યો. તેઓ બોલ્યા કે, કોઈપણ નવા પ્રોજેક્ટમાં ભૂલો થવી સામાન્ય વાત છે. એમણે આગળ કહ્યું કે, એમને મારા પર પૂરો વિશ્વાસ છે કે, જે ટેસ્ટ હું ફરીથી કરીશ, તે સફળ તેમજ સાચો હશે તથા કંપનીના ખૂબ કામ આવશે. એમણે સાથીઓની સામે કહ્યું કે, તેઓ મારા પર તેમજ મારી કાબેલિયત પર ભરોસો કરે છે. એમણે એ પણ કહ્યું કે, જે ભૂલ મેં કરી છે, એનું કારણ એ નથી કે, મારામાં યોગ્યતાની કમી છે, બલ્કે એ ભૂલ તો મારા અનુભવને કારણે થઈ હતી.

મીટિંગથી પાછા ફરતાં સમયે હું ખુદને સાતમા આકાશ પર મહેસૂસ કરી રહી હતી, પછી મેં સંકલ્પ કર્યો કે, હું આટલા સારા બૉસનો વિશ્વાસ ક્યારેય પણ નહીં તોડું, તેમને ક્યારેય શરમમાં નહીં મૂકાવા દઉં.

ભલે સામેવાળો ખોટો હોય અને આપણે સાચા હોઈએ, છતાં પણ કોઈના મનને ઘાયલ કરવાનો આપણને કોઈ હક નથી. આપણે એને આબરું બચાવવાની પૂરી તક આપવી જોઈએ. ફ્રાંસીસી ઍવિઍશન પાયોનિયર તેમજ લેખત ઍન્તોનિયો ધી સેન્ટ એક્ઝ્યુપેરીએ લખ્યો હતો, મને એવી વાત કહેવા કે કરવાનો કોઈ હક નથી, જે એને એની જ નજરોમાં તુચ્છ બનવી દઈએ. એનાથી કોઈ ફરક નથી પડતો કે, મારી વિચારસરણી એના વિશે શું છે. હા, આ વાતથી ખૂબ ફરક પડે છે કે, તે ખુદ વિશે શું વિચારે છે. કોઈપણ વ્યક્તિના આત્મ સન્માનને ઠેસ પહોંચાડીને એને આહત કરવો જઘન્ય અપરાધ છે.

એક કુશળ તથા યોગ્ય લીડર હંમેશાં જ આ સિદ્ધાંતનું પાલન કરશે-

સિદ્ધાંત-૬

સામેવાળા વ્યક્તિને લજ્જિત ન થવા દો.

★ ★ ★

6

સફળતા પ્રાપ્ત કરવાની અસરકારક ટેકનીક

સર્કસમાં કામ કરવાવાળા પીટ બારલો મારો ખૂબ જૂનો મિત્ર હતો. આખી જિંદગી એણે સર્કસ તથા મનોરંજક શો કરવામાં વિતાવી દીધી. જ્યારે પણ પીટ નવા કુતરાને પ્રશિક્ષણ આપતો, તો એ દૃશ્યને જોવામાં મને ખૂબ મજા આવતી. જ્યારે કુતરો જરા-એવો પણ સુધાર કરતો હતો, તો પીટ ખૂબ પ્રેમથી એની પીઠ થપથપાવીને એક માંસનો ટુકડો એના મ્હોંમાં રાખી દેતો હતો.

આ કોઈ નવી વાત ન હતી. બધા પ્રશિક્ષિત કરવાવાળા જાનવરો પર આ ટેકનીકનો પ્રયોગ કરે છે.

આ હકીકત વિશે ચોંકાવવાવાળી વાત એ છે કે, જ્યારે આપણે જોઈએ છીએ કે, આ ટેકનીક કુતરાઓ પર આટલી જલ્દી અસર કરે છે, તો આપણે એનો પ્રયોગ માણસો પર કેમ નથી કરતાં? કેમ ના આપણે ચાબૂકોના સ્થાન પર માંસના ટુકડાંનો ઉપયોગ કરતા? આલોચનાના સ્થાન પર પ્રશંસાનો ઉપયોગ કેમ નથી કરતાં? આપણે જરા-એવા સુધાર પર પણ પ્રશંસા કરવી જોઈએ. આ જ પ્રશંસાથી વ્યક્તિને પ્રોત્સાહન તથા પ્રેરણા મળે છે.

પ્રસિદ્ધ મનોવૈજ્ઞાનિક જેસ લાયર પોતાની પુસ્તક આઈ હેવન્ટ મચ બેબી; બટ આઈ એમ આઈ ગૉટમાં લખે છે - પ્રસંસા હૃદય માટે સૂરજના સુખદાયી પ્રકાશની જેમ હોય છે. પ્રશંસા વગરના વ્યક્તિત્વનું પુષ્પ વિકસિત નથી થઈ શકતું, તેમ છતાં મોટાભાગના લોકો બીજાઓની સાથે વ્યવહાર કરતાં સમયે આલોચનાની શીત હવાઓને વૃદ્ધિ આપે છે તથા સાથીઓને પ્રશંસાના સુખદ તડકાથી વંચિત રાખે છે.

જ્યારે પણ હું મારા ભુતકાળમાં નજર નાખું છું તો મને એ વાતનો અહેસાસ થાય છે કે કેવી રીતે પ્રશંસાના કેટલાક શબ્દોએ મારા ભવિષ્યને બદલી દીધું. શું આ જ વાત તમારા જીવનમાં પણ ખરી ઉતરે છે કે નહીં? ઈતિહાસ આવા ઉદાહરણોથી ભરાયેલો છે કે પ્રશંસા રૂપી જાદુઈ છડીએ લોકોના સમ્પૂર્ણ જીવનને બદલીને મુકી દીધું.

ઉદાહરણ તરીકે, ૧૦ વર્ષનો એક બાળક કેટલાક વર્ષો પહેલા નેપલ્સની એક ફેક્ટરીમાં કામ કરતો હતો, તેની ઇચ્છા હતી કે તે ગાયક બને, પરંતુ સંગીત શિક્ષકે તેના ઉત્સાહ પર પાણી ફેરવી દીધું.'તારા અવાજમાં થોડો પણ દમ નથી, જ્યારે ગાય છે, તો લાગે છે કે કોઈ શટર હવાથી પડી રહ્યું હોય, તું ક્યારેય ગાયક નહી બની શકે.'

તેની માતા ખૂબ જ નિર્ધન હતી. તેણે તે બાળકને પોતાના ગળે લગાવી લીધો અને તેની પ્રશંસા કરતા કહ્યું તેનામાં સુધાર આવી રહ્યો છે અને એક દિવસ તે ગાયક જરૂર બનશે. ભાળકની સંગીતની શિક્ષા માટે માતાએ ખૂબ મહેનત કરી. તેના પ્રોત્સાહન તથા પ્રશંસાએ મળીને બાળકનું જીવન બદલી દીધું. તે બાળક હતો એનરિકો કૈરુસો, જે આગળ જઈને

પોતાના જમાનાનો મહાન તથા પ્રસિદ્ધ ઓપેરા ગાયક બન્યો હતો.

૧૯મી સદીના શરૃઆતની વાત છે, જ્યારે લંડનનો એક યુવક લેખક બનવા ઇચ્છતો હતો, પરંતુ તેને લાગતું હતું કે દરેક ચીજ તેનાથી વિરૃદ્ધ છે. તે ચાર-પાંચ વર્ષ જ સ્કૂલ જઇ શક્યો હતો. ઋણ ના ચુકવી શકવાને કારણે પિતા જેલમાં કેદ હતા અને યુવક દરેક વખતે ભુખ્યો રહેતો હતો.તેને ઉંદરોથી ભરાયેલા એક વેર હાઉસમાં બોટલો પર લેબલ લગાવાનું કામ મળી ગયું. તે પોતાનું જીવન અંધારામાં વિતાવી રહ્યો હતો. પોતાની યોગ્યતા પર તેણે જરા પણ વિશ્વાસ ન હતો, તેથી તે પોતાની હસ્તલિખિત પાંડુલિપિને રાતના અંધારામાં એક પોસ્ટના ડબ્બામાં નાખી દીધી, જેથી કોઈ તેની મસ્કરી ના ઉડાવે.એક પછી એક કહાની રિજેક્ટ કરી દેવાઈ. રૃતમાં એ મહાન દિવસ આવી ગયો, જ્યારે તેની એક કહાની સ્વીકારી લેવાઈ. એ કહાનીના બદલામાં તેને રૃપિયા ના મળ્યા, પરંતુ એક સંપાદકે તેની પ્રશંસા કરી. તે ખુશીથી પાગલ થઈ ગયો અને રસ્તા પર પાગલની જેમ ફરતો રહ્યો. તેની આંખોમાંથી ખુશીના આંસૂ સરી પડ્યા.

એક પ્રશંસા, એક સમ્માને તેનું જીવન બદલી દીધું. જો તે પ્રશંસા ના મળી હોત, તો તેને આખું જીવન ઉંદરોથી ભરેલી ફેક્ટરીમાં બોટલો પર લેબલ લગાવવામાં જ વિતાવી દીધું હોત. તમે પણ યુવકનું નામ સાંભળ્યું હશે...તેનું નામ હતું, ચાર્લ્સ ડિકેંસ.

લંડનનો જ એક યુવક હાઈ-ગુડ્સ સ્ટોરમાં ક્લાર્ક હતો. સવારે ૫:૦૦ વાગે ઉઠી સ્ટોરની સફાઈ કરતો ત્યારબાદ દિવસમાં ૧૪-૧૫ કલાક સતત કામ કરતો. બે વર્ષ સુધી આ કામ કરતા કરતા તે કંટાળી ગયો. રૃક દિવસ સવારે નાસ્તો કર્યા વિના તે ૧૫ મિલ ચાલી પોતાની માતાને મળવા પહોંચ્યો, જે હાઉસ કીપરનું કામ કરતી હતી.

તે ખૂબ જ દુઃખી અને પરેશાન હતો. તેને બધા જ દુખડા માતા સામે રડી દીધા. સાથે જ તેને કહી દીધું જો હજુ પણ થોડો સમય તે એ જ સ્ટોરમાં કામ કરતો રહ્યો, તો તે આત્મહત્યા કરી લેશે. ત્યાર બાદ તેને જુની સ્કૂલ ટીચરને એક દુખ ભર્યો લાંબો પત્ર લખ્યો. પત્રમાં સ્પષ્ટ લખી દીધું કે તે એકદમ તૂટી ચુક્યો છે અને આગળ જીવવા નથી ઇચ્છતો. પત્રના જવાબમાં ટીચરે તેની પ્રશંસા કરતા લખ્યું કે તે ખૂબ જ બુદ્ધિમાન છે તથા સારા જીવનનો હકદાર છે. તેમને તેની સમક્ષ ટીચરનું કામ કરવાનો પ્રસ્તાવ મુકી દીધો.

પ્રશંસા રૃપી બે-ચાર શબ્દોએ તે બાળકનું જીવન બદલી દીધું તથા અંગ્રેજી સાહિત્યના ઈતિહાસ પર પણ કદી ના ભુંસાય તેવો પ્રભાવ છોડ્યો. આગળ જઈને આ જ કિશોરે અગણિત બેસ્ટસેલિંગ પુસ્તકો લખી દીધી અને પોતાની કલમના જાદુથી લાખો-કરોડો ડોલર કમાયા. તમે આ નામ પણ જરૃર સાંભળ્યું હશે. તેમનું નામ છે એચ.જી.વેલ્સ.

બી.એફ.સ્કિનરની શિક્ષાની મૂળ અવધારણા આલોચનાની બદલે પ્રશંસા હતી. તેમને જનવરો તથા મનુષ્યો પર પ્રયોગથી આ સિદ્ધ કર દીધું કે જ્યારે પ્રશંસા વધારે તથા આલોચના ઓછી મળે છે, ત્યારે બધાને સારું કામ કરવાની પ્રેરણા મળે છે.

રૉકી માઉન્ટ, નોર્થ કૈરોલિનાના જૉન રિંગલ્સપૉએ પોતાના બાળકો સાથે આ જ પદ્ધતિ અપનાવી. મોટાભાગના માતા-પિતાની જેમ આ પરિવારમાં બાળકો સાથે વાતો બુમ-બરાડા પાડી થતી હતી, જેમા બાળકો બદતર બની રહ્યા અને માતા-પિતા પણ ખુશ ન રહી શકતા. મિ.જૉનને આ સમસ્યાનો કોઈ ઉપાય નજર નહોતો આવી રહ્યો.

તેમને આ સ્થિતિના ઉકેલ માટે અમારા કોર્સમાં શીખવાડવામાં આવેલ સિદ્ધાંતોને અપનાવાનો નિર્ણય કર્યો. તેમને જણાવ્યું, 'અમે બાળકોની ભૂલો શોધવાના બદલે તેમની

પ્રશંસા કરવાનો નિશ્ચય કર્યો. આ સરળ કામ ન હતું, કેમ કે તે અવારનવાર ભૂલો કરતા હતા અને અમને પ્રશંસાત્મક કાર્ય શોધવામાં મુશ્કેલી થતી હતી. અમે સૌની પાસેથી કામ લીધું, પછી તેમની પ્રશંસા કરવાવાળી વાતો શોધી લીધી. એક-બે દિવસમાં જ તેમનું તોફાન ઘણું ઓછું થઈ ગયું. તેઓ પ્રશંસાની અપેક્ષામાં સારા બાળક બનવાના પ્રયાસ કરવા લાગ્યા. ખૂબ જ મહેનત કરી રહ્યા હતા, અમને પણ વિશ્વાસ ન થઈ રહ્યો હતો. આ બધુ વધારે દિવસ ન ચાલ્યું, પરંતુ તેમ છતાં તેમના અંદર જે સામાન્ય વ્યવહાર વિકસિત થયો, તે ઘણો સારો હતો.' આ સુધાર કેવી રીતે થયો? કેમ કે તેમના થોડા સુધાર પર તેમની ખૂબ પ્રશંસા કરવામાં આવી.

આ પદ્ધતિ નોકરીમાં પણ અસરકારક હોય છે. વુડલૈંડ હિલ્સ, કૈલિફોર્નિયાના કીથ રોપરે આ સિદ્ધાંતને પોતાની કંપનીમાં અજમાવી જોયો. તેની પ્રિન્ટ શોપમાં એક ખૂબ જ સારી ક્વોલિટીનું કામ આવ્યું. જે પ્રિન્ટરે તે કામ કર્યું હતું, તેમને ત્યાં એક નવો કર્મચારી આવ્યો હતો, જે નોકરી સાથે યોગ્ય તાલમેળ મેળવી શકતો ન હતો. તેનો સુપરવાઇઝર તેના આ નકારાત્મક વલણથી પરેશાન અને તેન તે નોકરીમાંથી કાઢવાનું મન બનાવી રહ્યો હતો.

મિ.રોપરને આ સ્થિતિ અંગે જાણ થઈ, તે સ્વંય જ પ્રિન્ટ શોપ ગયા અને યુવાન સથે વાત કરી. તેમણે કહ્યું તેનું કામ જોઈ તેઓ ખૂબ જ ખુશ થયા અને એ પણ કહ્યું કે તેમની દુકાનમાં આ અત્યાર સુધીનું સર્વશ્રેષ્ઠ કામ છે.

તમને શું લાગે છે? શું આ પ્રશંસાથી કંપનીના પ્રતિ યુવાન પ્રિન્ટરના વલણમાં પરિવર્તન આવ્યું હશે? થોડા જ સમયમાં ચમત્કાર થઈ ગયો. તેણે તમામ સહકર્મચારીઓને બતાવી દીધું કે કંપનીમાં કોઈ એવું પણ છે, જે સારા કામની કદર કરવાનું જાણે છે. હવે તે વફાદાર અને સમર્પિત યોગ્ય કર્મચારી છે.

મિ.રોપરે તે યુવાન પ્રિન્ટરની ચાપલૂસી નહોતી કરી કે તારું કામ સારું છે. તેમણે પ્રશંસા કરી હતી કે 'તેનું કામ કેમ સારું હતું.' તેને ચાપલૂસી ભરેલી વાતોના બદલે વિશેષ ઉપલબ્ધિ માટે પ્રશંસા મળી હતી. તેથી વખાણ પ્રિન્ટર માટે વધારે મહત્વપૂર્ણ બની ગયા. પ્રશંસા દરેક વ્યક્તિને સારી લાગે છે, પરંતુ જ્યારે કોઈ વિશેષ કામ માટે કરવામાં આવે, તો તેનું મહત્વ ઘણું વધી જાય છે. દરેક મનુષ્ય પ્રશંસા તથા ચાપલૂસીમાં અંતર સમજે છે. એક વાક્ય સાંભળતા જ આપણે સમજી જઈએ છે કે સામે વાળો ફક્ત ઉલ્લૂ બનાવી રહ્યો છે કે દિલથી પ્રશંસા કરી રહ્યો છે.

હંમેશા યાદ રાખો, આખી દુનિયા પ્રશંસા તથા સમ્માનમી ઇચ્છુક છે, તેને પ્રાપ્ત કરવા માટે કાંઈપણ કરવા તૈયાર રહે છે. ખોટી ચાપલૂસીથી સૌકોઈ ઘૃણા કરે છે.

હું આ વાતને ફરી કેહવા માંગીશ કે કોઈ પુસ્તકના તમામ સિદ્ધાંત ત્યારે જ કામ કરશે, જ્યારે તમે કોઈની વાતને સાચા દિલથી કહેશો અથવા કરશો. હું તમને ચાવાકી રૃપી ઘુટ્ટી નથી પીવડાવી રહ્યો, હું ફક્ત સફળ જીવન જીવવાના કેટલાક નિયમો તો કેટલાક મૂળભૂત સિદ્ધાંત શીખવી રહ્યો છું.

શું તમે પણ લોકોને બદલવાનું કામ હાથમાં લીધું છે? જો આપણે આપણા સંપર્કમાં આવનારા લોકોને પ્રેરિત કરે, જાણી જશો કે દરેક મનુષ્યમાં ખૂબ જ વિશેષતાઓ, બહુ સારી ભાવનાઓ છુપાયેલી છે.

તમને આ બધું અતિશયોક્તિપૂર્ણ લાગતું હશે, તો વિલિયમ જેમ્સના બુદ્ધિમાની ભર્યા શબ્દ સાંભળો. તેઓ તો અમેરિકાના શ્રેષ્ઠ મનોવૈજ્ઞાનિક તથા ઉચ્ચકોટીના દાર્શનિક હતા.

'જો કાંઈ આપણે છીએ, તેની સરખામણીમાં આપણે ફક્ત અડધા જાગૃત છે. પોતાની

ક્ષમતાઓને સાચી રીતે ઓળખી નથી શકતા. પોતાની માનસિકતા તથા શારીરિક યોગ્યતાઓના નાના ભાગનો જ ઉપયોગ કરી શકીએ છે. મનુષ્ય પોતાની સમસ્ત ક્ષમતાઓનો પૂરેપૂરો ઉપયોગ નથી કરતા. દરેક મનુષ્ય પાસે ઘણી એવી ક્ષમતાઓ તથા શક્તિઓ હોય છે, જેનો ઉપયોગ કરવામાં તે મોટાભાગે અસફળ રહે છે.'

તમે પણ જો આ પંક્તિઓને વાંચી રહ્યા છો, તમારામાં તે શક્તિઓ અને ક્ષમતાઓ છે, જેનો ઉપયોગ તમે સફળતાપૂર્વક નથી કરી શકતા. જે શક્તિઓનો તમે પૂર્ણ રીતે ઉપયોગ નથી કરી રહ્યા, તેમાંથી એક છે, લોકોની પ્રશંસા કરવી અને તેમને પ્રેરણા આપવાની ચમત્કારી ક્ષમતા, જેનાથી તેમની નિહિત સમર્થતાઓ અને સંભાવનાઓનો ઉપયોગ થઈ શકે.

આલોચના રૂપી તુષારથી યોગ્યતાઓ જલ્દી જ કરમાઈ જાય છે, પરંતુ પ્રોત્સાહન તથા પ્રશંસા રૂપી ખાતર મળતા જ કૂદકે ને ભૂસકે ખિલવા લાગે છે.

એક કુશળ તથા યોગ્ય લીડર આ સિદ્ધાંતનું પાલન કરે છે.

સિદ્ધાંત-૩

થોડી તો થોડી પણ, દરેક સુધારની
દિલ ખોલીને પ્રશંસા કરો

★ ★ ★

7

ખરાબને પણ સારું જ નામ આપો

જ્યારે કોઈ યોગ્ય કર્મચારી પોતાના કામના પ્રતિ બેદરકાર થઈ જાય અથવા કામ જ ખરાબ કરવા લાગે, તો તમે શું કરશો? તમે તેણે તરત જ નોકરી પરથી કાઢી મુકશો, પરંતુ આ સમસ્યાનો યોગ્ય ઉપાય નથી અથવા તેની ખૂબ ટીકા કરશો, જેનાથી તેનું મન તમારા માટે દ્વેષથી ભરાઈ જાશે.

હેનરી હૈક લૉવેલને ઈંડિયાનામાં એક મોટી ટ્રક ડીલરશિપના સર્વિસ મેનેજર તરીકે નિયુક્ત કરાયો હતા, પરંતુ તે દિવસોમાં તે તેના એક મેકેનિક બિલને લઈ ચિંતિત હતો, કેમ કે તેનું કામ સંતોષજનક ન હતું. મિ હૈકે તેને પોતાની ઓફિસમાં બોલાવી વાતચીત કરી.

'તું એક કુશળ મેકેનિક છે બિલ,ઘણા વર્ષોથીઅહીંયા કામ કરી રહ્યો છું અને ઘણી સારી રીતે તે ઘણા વાહનોની સારી રિપેરિંગ કરી છે. ઘણા ગ્રાહક પણ તારા વખાણ કરે છે, પરંતુ છેલ્લા કેટલાક દિવસોથી એવું કામ નથી કરી રહ્યો, જેવી અમે તારી પાસેથી આશા રાખીએ છે. ખરેખર તું એક સારો મેકેનિક છે, એટલે તને કહેવા માગું છું કે આનાથી હું નાખુશ છું અને આપણે બેસીને આ સમસ્યાનું સારું સમાધાન શોધી શકીએ છે.'

બિલે આશ્ચર્યથી જવાબ આપ્યો કે તેને આ વાત ખબર ન હતી કે તે પહેલા જેવું ઉત્તમ કામ નથી કરી રહ્યો, પછી તેણે બોસને આશ્વાસન આપ્યું કે પહેલા કરતા પણ સારું કરી બતાવશે તથા ભવિષ્યમાં ક્યારેય પણ ફરિયાદનો મોકો નહી આપે.

તમને શું લાગે છે કે શું ભવિષ્યમાં ક્યારેય પણ તેણે ફરિયાદનો મોકો નહી આપ્યો હોય? કદાચ ના. તે ફરીથી પહેલા જેવો કુશળ મેકેનિક બની ગયો. મિ.હૈકે ભૂતકાળના કામની જે છબી બનાવી દીધી હતી, તેને બિલ ઝાંખી કરવા ન હતો માંગતો.

બાલ્ડવિન લોકોમોટિવ વર્ક્સના પ્રેસીડેન્ટ સેમ્યુઅલ વૉક્લૈને એક વખત કહ્યું હતું- 'એક સામાન્ય માણસને મોટી સફળતાથી પ્રેરિત કરી શકાય છે. જો તે તમારો આદર કરે છે અને તમે તેને જણાવી દો કે તમે પણ વિશેષ ગુણના કારણે તેનું સમ્માન કરો છે.'

આ વાતને એ પ્રકારે કહી શકાય કે જો તમે કોઈની કોઈ વાત સુધારવા ઇચ્છતા હોય, તો તેને એ એહસાસ કરાવો, કે એજ તેનો શ્રેષ્ઠતમ ગુણ હોય. શેક્સપિયરે પણ કહ્યું હતું- 'જો તમારી અંદર કોઈ ગુણ નથી, તો એવી રીતે વ્યવહાર કરે, કે એ ગુણ તમારામાં પહેલાથી જ છે.' બીજા લોકોને એજ કહી દો કે તમે વ્યક્તિમાં જે ગુણ જોવા માંગો છો, તે ગુણ પહેલાથી જ તેના અંદર છે. તેની છબી સારી બનાવી દે, પછી તેઓ તે છબીને સાચી સાબિત કરી બતાવવા માટે ખૂબ પ્રયાસ કરશે.

પોતાની પુસ્તક 'સૉવેનિયર્સ, માઈ લાઇફ વિદ મેટરલિંક'માં જૉર્જેટ લેબ્લાંકે કહ્યું છે કે કેવી રીતે તેમણે એક બેલ્જિયન સિન્ડ્રૈલાનમી અનોખી કાયાપલટ કરી દીધી હતી.

તે પુસ્તકમાં લખે છે, 'મારી કામવાળી બાઇ પડોશના એક હોટલમાંથી ભોજન લાવતી હતી.

તે કામવાળીને બધા 'મૈરી ધ ડિશવોશર' કહેતા હતા, કેમ કે તેણે પોતાના કરિયરની શરૂઆત વાસણ ઘસવા વાળી આસિસ્ટેન્ટના રૂપમાં કરી હતી. તે કદરૂપી હતી, તેની આંખો બાળી હતી અને પગ એકદમ પાતળા. તે ખૂબ જ કમજોર હતી અને આત્મવિશ્વાસ બિલકુલ ન હતો'

'એક દિવસ તે પોતાના હાથમાં મૈકરૉનીની પ્લેટ લઈને ઊભી હતી, ત્યારે જ મેં તેને કહ્યું- મૈરી તને નથી ખબર તારામાં કેટલા અનમોલ ખજાના છુપાયેલા છે!'

'મૈરી થોડી ક્ષણો માટે સ્તબ્ધ થઈ ગઈ, કેમ કે તેને પોતાની ભાવનાઓને છુપાવીને છુપાવીને રાખવાની ટેવ હતી. તેને ડિશ ટેબલ પર મુક્યા બાદ નિખાલસપણે કહ્યું-મૈડમ, મને આ વાત પર વિશ્વાસ જ નથી થઈ રહ્યો.' તેને આ વિષયમાં કોઈ શંકા ન હતી, તેણે એક પણ પ્રશ્ન ન કર્યો. તે રસોડા સુધી ગઈ અને મારી વાતનો પુનરોચ્ચાર કર્યો તથા આસ્થાની મહાન શક્તિના કારણે કોઈએ પણ તેની મસ્કરી ન ઉડાવી. ત્યારથી સૌ કોઈ તેની સાથે વિશેષ રૂપથી વર્તન કરવા લાગ્યા, પરંતુ વધારે પરિવર્તન તો તે શાલીન મૈરીમાં થયું હતું. કદાચ તેને તે વાતનો પુરો વિશ્વાસ થઈ રહ્યો હતો કે તેના અંદર કેટલાટ છુપાયેલા ચમત્કાર પણ છે તેથી તે પોતાના શરીરનું થોડું વધારે ધ્યાન રાખવા લાગી. પછી તેનું સુસ્ત સૌંદર્ય ચમકી ઉઠ્યું અને તેની કદરૂપતા એકદમ ગાયબ થઈ ગઈ.'

'આ ઘટનાના બે-અઢી મહિના બાદ તેને કહ્યું કે તે શેફના ભત્રિજા સાથે લગ્ન કરવા જઈ રહી છે. તે ખુબ જ ખુશ હતી, કેમ કે લેડી બનવા જઈ રહી હતી.'

એક સંક્ષિપ્ત વાક્યએ તેનું જીવન બદલી દીધું હતું

બિલ પાર્કર ડેટોના બીચ, ફ્લોરિડામાં એક ફૂડ કંપનીના સેલ્સ રિપ્રેઝેન્ટેટિવ તરીકે કાર્યરત હતા. તેમની કંપની કેટલાક નવા ઉત્પાદન લૉન્ચ કરવાની હતી, જેના કારણે તેઓ ઘણા ઉત્સાહિત હતા, પરંતુ ત્યારે જ ખબર પડી કે મોટા ફૂડ માર્કેટના મેનેજરે ઉત્પાદનોને પોતાના સ્ટોરમાં મુકવા માટે ઈનકાર કરી દીધો. તેમને ખૂબ જ દુઃખ થયું. બિલ પાર્કર આખો દિવસ ઈનકારનું કારણ શોધતો રહ્યો પછી સાંજે ફરી એક વખત તે સ્ટોર માલિકને મળવાનો નિર્ણય કર્યો.

બિલે મેનેજરને કહ્યું- 'જૈક, જ્યારે સવારે હું તમને અમારા નવા ઉત્પાદનોની જાણકારી આપી રહ્યો હતો, ત્યારે કેટલાક તથ્યો જણાવતા ભૂલી ગયો હતો. હું તમારો થોડો જ સમય ઇચ્છું છું જેથી તે તમામ તથ્યો રજૂ કરી શકું જે સવારે બાકી રહી ગયા હતા. હું તમારા આ ગુણનો ખૂબ આદર કરું છું કે તમે ઘણા સારા શ્રોતા છો અને જો તથ્યોથી સહમત થઈ જાય, તો તમારા નિર્ણય પર સરળતાથી બદલી દો છો. શું આ વખતે પણ જૈક સાંભળવાથી ઈનકાર કરતો? જરાય નહીં, કેમ કે તેને પોતાની ઈમેજ પર ખરું ઉતરવાનું હતું.'

એક સવારે ડબલિન, આયરલેન્ડના એક સુપ્રસિદ્ધ દંત ચિકિત્સક ડૉ.માર્ટિન ફિટ્જહ્યૂ સ્તબ્ધ રહી ગયા, કારણ કે તેમના એક દર્દીએ કહ્યું કે જે ધાતુંના કપના હોલ્ડરથી તે પોતાનું મોઢું સાફ કરી રહ્યો હતો, તે એકદમ ગંદુ હતું. સત્ય એ હતું કે દર્દી પાણી કપથી પી રહ્યો હતો, હોલ્ડરથી નહી, પરંતુ નિશ્ચત રૂપથી આ પ્રોફેશનલ ન હતું કે ગંદા હોલ્ડરનો પ્રયોગ કેવી રીતે કરવામાં આવે.

દર્દીના ગયા બાદ ડૉ.ફિટ્જહ્યૂએ પોતાના વ્યક્તિગત ઓફિસમાં જઈ સફાઈ કરવા વાળી મહિલા બ્રિજિટને એક નોટ લખી- 'મારી મુલાકાત તમારા સાથે ઘણી ઓછી થાય છે, કારણ કે તમે સપ્તાહમાં ફક્ત બે વખત અમારા ઑફિસમાં આવી શકો છો. તમારું સફાઈ કામ ઘણું સારું છે એટલે હું તમારો આભાર માનું છું. એમ તો સપ્તાહમાં બે દિવસ, બે કલાકનો સમય

સફાઈ માટે ઘણો ઓછો હોય છે. જો તમે ઇચ્છો તો ક્યારેક સાફ કરવા વાળી વસ્તુઓ, જેવી કે કપ હોલ્ડર વગેરેની સફાઈ માટે અડધો કલાકનો વધારે સમય લઈ શકો છો. આ અડધા કલાક માટે તમને અલગથી ચુકવણી જરૂર કરીશ.'

ડૉ.ફિટ્જહ્યૂએ અમને આગળ જણાવ્યું.'પછીના દિવસે જ્યારે હું ઓફિસ પહોંચ્યો, તો મારા ટેબલના કાચની ભાત ચમકી રહી હતી. તમામ ફર્નિચર એકદમ ધૂળ રહિત હતું. મેં ટ્રિટમેન્ટ રૂમનું નિરીક્ષણ કર્યું, તો ત્યાં જેટલા પણ કપ હોલ્ડર રાખેલા હતા, તેમા ક્રોમપ્લેટેડ કપ સૌથી વધારે ચમકી રહ્યો હતો. મેં ફક્ત સફાઈ કર્મચારીના સામે તેની સારી છબી નિર્ધારિત કરી દીધી, જેને તે કોઈપણ કિંમતે સંભાળીને રાખવા ઇચ્છતી હતી. તેને આ કામમાં કેટલો વધારાનો સમય લગાવ્યો હશે? કદાચ બિલકુલ પણ નહીં.'

એક પ્રાચીન કહેવત છે, 'કોઈ પણ કુતરાને તમે ખરાબ નામ દઈ દો, પછી દેખો, તે એટલું ખરાબ વર્તન કરશે કે તમારું દિલ ઇચ્છશે કે તેને ખતમ કરી દંઉ.' પરંતુ તમે તેને સારું નામ દઈ દો, પછી દેખો, તે તમારી માટે જીવન ન્યોછાવર કરવા માટે તૈયાર રહેશે.

મિસિસ રૃથ હોપકિંસ બ્રુકલિન, ન્યૂયૉર્કમાં ધોરણ ચારને ભણાવતી હતી. સ્કૂલના પ્રથમ દિવસે જ તેમણે પોતાના વર્ગમાં રહેલા રજિસ્ટરને દેખ્યું, તો તેનો ઉત્સાહ એકદમ ઠંડો પડી ગયો. કારણ કે આ વર્ષે તેમના વર્ગમાં ટૉમી ટી. નામનો બાળક પણ આવી ગયો હતો, જેની છબી એક તોફાની તથા બગડેલા બાળકની હતી. ત્રીજા ધોરણના શિક્ષિકા હંમેશા પોતાના સહકર્મીઓ અને આચાર્ય સાથે તે બાળકની તોફાનીની ચર્ચા કરતા રહેતા હતા. અનુશાસન સાથે તે બાળકને કઈ લેવા-દેવા ન હતા. તે સૌ છોકરાઓ સાથે બહુ જ ખરાબ રીતે મારપીટ કરતો હતો, છોકરીઓ સાથે છેડછાડ કરતો હતો, એટલું જ નહીં તે શિક્ષિકાને પણ હેરાન કરતો હતો. જેમ-જેમ તે મોટો થઈ રહ્યો હતો, તેની તોફાની વધતી જઈ રહી હતી, પરંતુ તેનામાં એક ગુણ પણ હતો. તે ભણવામાં હોશિયાર હતો અને ખૂબ ઝડપથી બધી વસ્તુઓને શીખી લેતો હતો. 'ટૉમીની સમસ્યા'ના સમધાન માટે મિસસ હૉપકિંસે નિર્ણય લીધો. પોતાના નવા વિધાર્થીઓનું સ્વાગત તેમણે કઈક આવી રીતે કર્યું, 'રોઝ, તારી ડ્રેસ ખરેખર ખૂબ સુંદર છે, મમ્મી લાવી કે પપ્પા ?' મેં સાંભળ્યું છે કે 'એલિસિયા, તારી ડ્રોઈંગ તો ગજબની છે.' જ્યારે ટૉમીનો નંબર આવ્યો, તો તે બોલ્યા- 'ટૉમી, મને એવું લાગે છે કે તું એક સારો લીડર છે. હું ઇચ્છું છું કે તું આ વર્ગનો મૉનીટર બની જાય. બાળકોને સંભાળવામાં તું મારી મદદ કરે, જેનાથી વર્ગ ચાર આ વર્ષે આ વિધાલયનો સૌથી સારો વર્ગ બની જાય.' પ્રારંભિક દિવસોમાં ટીચરે ટૉમીના દરેક નાનાથી નાના કાર્યની દીલ ખોલીને પ્રશંસા કરી, પછી તે નવ વર્ષીય બાળક પણ પોતાની છબી પર ખરો ઉતરવા ભરપૂર પ્રયાસ કરવા લાગ્યો.

જો તમે પણ કોઈના વ્યવહારને બદલવા માંગો છો, તો એક કુશળ લીડરની જેમ આ કરો-

સિદ્ધાંત-૭

વ્યક્તિને એક એવી છબીની અંદર બાંધી દો,
જેનાથી તે બદલવાનું ના ઇચ્છે.

8

ભૂલો સુધારવી મુશ્કેલ નથી

મારા એક મિત્રની સગાઈ તે સમયે થઈ, જ્યારે તે ૪૦ વર્ષનો હતો. તેની લગ્ન જઈ રહેલી યુવતીએ તેને ડાન્સ શીખવાનો અનુરોધ કર્યો, જે તેણે માની લીધું. તેણે પોતાની કહાની અમારા વર્ગમાં કંઈક આવી રીતે સંભળાવી, '૪૦ વર્ષની ઉંમરમાં પણ હું એવી જ રીતે ડાન્સ કરતો હતો, જેમ વી, વર્ષ પહેલા કરતો હતો, તેનો મતલબ થયો કે મને ડાન્સ બિલકુલ નહોતો આવડતો. મારા ડાન્સ ટીચરે મને એજ કહ્યું હતું. તે ટીચરે મને કહ્યું પોતાનું જૂનું ભૂલીને નવેસરથી શીખવું પડશે. રૃા સાંભળી મારું દિલ તૂટી ગયું ડાન્સ શીખવાની ઇચ્છા જ ન બચી હતી. ત્યારે જ મેં તે ટીચર બદલવાનું વિચાર્યું.'

'બીજા ટીચરની વાતો મને સારી લાગી, કારણ કે તેને મારું દિલ રાખવા માટે ખોટો દિલાસો આપ્યો હતો. તે કહેવા લાગ્યા કે મારો ડાન્સ કરવાની રીત થોડી જૂની છે, તેમ છતાં મને ડાન્સની ઘણી સારી સમજ છે, એટલે ડાન્સને સુધારવામાં વધારે મુશ્કેલી નહી આવે. ફર્ક એટલો જ હતો કે પહેલા ટીચરની વાતોથી મારો પુરો જોશ ઠંડો પડી ગયો હતો, કેમ કે તેણે મારી ભૂલો પર જોર આપ્યું હતું, પણ બીજા ટીચર મારી ભૂલોને ઓછી કરીને કહેતા હતા અને સાથે જ મારા સારા કામની પ્રશંસા પણ કરતા હતા. તે તો મને એમ કહેતા હતા- 'તમારામાં આ ગુણ જન્મજાત છે, તમને લય અને તાલની ઘણી સૂઝ-બૂઝ છે.'

મને ખબર હતી કે હું ડાન્સમાં એકદમ નવો શીખાઉ છું અને હંમેશા આવો જ રહીશ, પરંતુ તેમ છતાં મને આ બધા વિશે વિચારવાનુ સારું લાગતું કે કદાચ તે સાચુ કહી રહી હતી. આ વાત તો નિશ્ચિત છે કે તેને આ કહેવા માટેના પૈસા મળી રહ્યા છે, પરંતુ આ વિચારવાથી શું લાભ?'

'જે પણ રીતે આ શક્ય બન્યું, હવે હું ડાન્સર બની ગયો છું, જે તેના પ્રોત્સાહન વગર શક્ય ન હતું. તેણી વાતોથી મારા અંદર આશાની કિરણ જાગી, મને સાચી પ્રેરણા મળી. આત્મ-સુધારની ઇચ્છા જાગૃત થઈ.' જો તમે તમારા બાળક અથવા કર્મચારીને હંમેશા આવી વાત માટે સંભળાવતા રહેશો કે તે જે પણ કરે છે, બધુ ખોટું છે અને તેનામાં સુધારની શક્યતા નથી, તો તે સુધરી જ નહી શકે, પણ જો તમે તેને ઉદાર્તાપૂર્વક પ્રોત્સાહિત કરશો, દરેક વસ્તુને સરળ બનાવી તેની સમક્ષ રજૂ કરશો, તેને તે એહસાસ કરાવતા રહેશો કે તેની ક્ષમતાઓ પર કોઈ શંકા નથી, તો પરિણામ પણ સકારાત્મક નીકળશે, તે દિવસ-રાત ખૂબ પ્રયાસ કરશે કે પોતાના પ્રદર્શનમાં સુધાર લાવી શકે.

માનવીય સંબંધોને કુશળ જ્ઞાતા લૉવેલ થૉમસ પણ આ પદ્ધતિનો પ્રયોગ કરતા હતા. તે તમારા અંદર આત્મવિશ્વાસ જાગૃત કરી તમને સાહસ તથા આસ્થાના માધ્યમથી પ્રેરિત કરતા હતા. એક વખત મને મિસ્ટર એન્ડ મિસિસ થૉમસના સાથે વીકએન્ડ વિતાવાની તક મળી. તેમણે મને બ્રિજ રમવા માટે આંમત્રિત કર્યો. બ્રિજ! અરે, ના-ના, મને બ્રિજની જરા પણ સમજ નથી. મને આ રમત એક રહસ્ય જેવી પ્રતીત થતી હતી. નહીં-નહીં અસંભવ.

પરંતુ લૉવેલે મને કહ્યું- 'અરે, આ રમતમાં કોઈ દાવ-પેંચની જરૂર નથી. બ્રિજમાં ફક્ત કૉમનસેન્સ અને સારી યાદશક્તિની જરૂર હોય છે, તમે પણ સ્મરણ શક્તિના વિષયમાં ઘણા લેખ લખી ચુક્યા છો અને તમારી બુદ્ધિના અમે સૌ શ્રદ્ધેય છીએ. મને લાગે છે કે બ્રિજ તમારા જમણા હાથની વાત છે. તમે મોટી કુશળતાથી આ રમી શકશો.'

હું કાંઈ સમજી જ ન શકતો હતો કે શું કરું, શું ના કરું. જીવનમાં પહેલી વખત હું બ્રિજ રમવા માટે બેઠો હતો અને તે પણ ફક્ત એટલા માટે, કે લૉવેલે મને એ કહ્યું હતું કે બ્રિજ રમવું મારા માટે કોઈ મુશ્કેલ કામ નથી.

બ્રિજ રમવાથી મને અચાનક જ એલી કલ્બર્ટસનની યાદ આવી જાય છે, જેમની બ્રિજ વિશે લખેલી પુસ્તકનો ઘણી ભાષામાં અનુવાદ થઈ ચુક્યો છે. તેની લાખો નકલો વેચાઈ ચુકી છે. તેમણે જ મને કહ્યું કે તે ક્યારેય પણ બ્રિજ રમતને પોતાનો વ્યવસાય ન બનાવી શકતા, જો એક મહિલાએ તેમને આ વાતનું આશ્વાસન ના આપ્યું હોત કે તેમનામાં ગજબની છુપાયેલી પ્રતિભા છે.

વર્ષ ૧૯૨૨માં તે અમેરિકા આવી સમાજશાસ્ત્ર તથા ફિલૉસોફીના અધ્યાપકના રૂપમાં નોકરી શોધવાનો પ્રયત્ન કરી રહ્યા હતા, પરંતુ કોઈ પણ નોકરી ન મળી શકી.

અસફળતા બાદ તેમને કોલસો વેચવાનો પ્રયાસ કર્યો, પરંતુ તેમા પણ તેઓ સફળ ન થઈ શક્યા. ત્રીજો પ્રયત્ન તેમણે કૉફી વેચવાનો પણ કર્યો, પરંતુ તે પણ સફળ ન થઈ શક્યો

તેમણે થોડું-ઘણું બ્રિજ રમતા આવડતું હતું, પણ ત્યાર સુધી તેમણે તે એહસાસ ન હતો કે તે બ્રિજ શીખવાડી પણ શકે છે. તે બ્રિજના એક ખરાબ ખેલાડી હતા. ખૂબ જ હઠીલા હતા. તેઓ એટલા બધા પ્રશ્નો પૂછતા હતા કે કોઈપણ તેમની સાથે રમવાનું પસંદ ન કરતા.

ત્યાર બાદ તેમની મુલાકાત એક સુંદર બ્રિજ ટીચર જોસેફાઇન ડિલ્લન સાથે થઈ. બંનેને પ્રેમ થઈ ગયો અને તેમને લગ્ન કરી લીધા. જોસેફાઇને નોટિસ કર્યું કે દર વખતે તેનો પતિ તેના પત્તાનું સાવધાની પૂર્વક વિશ્લેષણ કરે છે, ત્યારે જ તેને તેના પતિને એ એહસાસ કરાવ્યો કે તેમનામાં કાર્ડ ટેબલની પ્રતિભા છુપાયેલી છે. કલ્બર્ટસનના અનુસાર આ પ્રોત્સાહન તથા પ્રેરણાએ બ્રિજને તેમના વ્યવસાયના રૂપમાં પસંદ કરવામાં તેમની મદદ કરી.

ક્લેરેંસ એમ.જોન્સ સિનસિનાટી, ઓહિયોમાં અમારા કોર્સના પ્રશિક્ષક હતા. તેમને પોતાના અનુભવ વિશે કહ્યું કે પ્રોત્સાહન તથા ભૂલોમાં સુધાર વિશે કહેવા પર કેવી રીતે તેમના પુત્રનું સંપૂર્ણ જીવન બદલાઈ ગયું હતું.

'વર્ષ ૧૯૭૦માં મારો ૧૫ વર્ષીય વહાલો પુત્ર ડેવિડ મારી સાથે રહેવા માટે સિનસિનાટી આવ્યો હતો. તેને જીવનમાં ઘણી સમસ્યાઓથી લડવું પડ્યું હતું. વર્ષ ૧૯૫૮માં એક કાર અકસ્માતમાં તેનું માથું ફૂટી ગયું હતું અને તેના કારણે તેના માથા પર એક ખરાબ નિશાન બની ગયું હતું, પછી વર્ષ ૧૯૬૦માં તેની માતા અને મારા વચ્ચે છુટાછેડા થઈ ગયા હતા, પછી ડેવિડ તેની માતા સાથે ડલ્લાસ, ટેક્સાસમાં રહેવા લાગ્યો હતો. ૧૫ વર્ષ સુધી તેને પોતાનું સ્કૂલ જીવન તે સ્કૂલોમાં પસાર કર્યું, જ્યાં ધીમે શીખનારા માટે વિશેષ વર્ગોનું આયોજન કરવામાં આવે છે. કદાચ તેના માથાના નિશાનને જોઈ સ્કૂલવાળાએ એમ વિચારી લીધું હોય કે મગજ પર ઈજાના કારણે તે બીજા બાળકોના જેમ નહી શીખી શકે. પોતાની ઉંમરના બાળકોથી તે બે વર્ષ પાછળ ચાલી રહ્યો હતો, તેથી તે ૧૫ વર્ષની ઉંમરમાં પણ ૭મા ધોરણનો વિદ્યાર્થી હતો. તે હજુ ઘડિયા પણ ન શીખી શક્યો હતો, પોતાની આંગળીઓ પર ગણી ન શક્તો અને વાંચવામાં પણ તકલીફ હતી.'

'પરંતુ તેનામાં એક સારી વાત પણ હતી. તેને ટી.વી. સેટ અને રેડિયો પર કામ કરવું સારું લાગતું હતું. તેની રુચિ ટી.વી. ટેકનીશિયન બનવામાં હતી. મેં તેને ભરપુર પ્રોત્સાહન આપ્યું અને તેને કહ્યું ટ્રેનિંગમાં સફળ થવા માટે ગણિત સારું હોવું જરૂરી છે.મે તેને મદદ કરવાનો પુરો પ્રયાસ કર્યો. અમે ચાર સેટ ફ્લેશ કાર્ડ લઈ આવ્યા, સરવાળા, બાદબાકી, ભાગાકાર અને ગુણાકારનો સેટ. ઝો કાર્ડનો પ્રયોગ કરતા સમય અમે સાચા જવાબોને એક અલગ સ્થાને મુકતા હતા. જ્યારે પણ ડેવિડ કોઈ કાર્ડનો સાચો જવાબ ન આપી શકતો, તો અમે તે કાર્ડને ફરીથી રિપીટ કરવાવાળા ઢગલામાં ભેળવી દેતા હતા. આ પ્રક્રિયા ત્યાર સુધી ચાલતી રહેતી, જ્યાં સુધી તમામ કાર્ડ સમાપ્ત ન થઈ જતા. જ્યારે પણ તે સાચો જવાબ આપતો હતો, ત્યારે હું જોર-જોરથી તાલી વગાડી તેની ખૂબ પ્રશંસા કરતો. રોજ રાત્રે અમે એક જ પ્રક્રિયાને પુનરુક્તિ કરતા હતા, બધા જ કાર્ડ સમાપ્ત કરતા હતા. રોજ રાત્રે અમે એક સ્ટોપ વૉચ લઈ આ કામની પુરી માહિતી રાખતા. પછી મેં તેના સામે એક શરત મુકી કે જે રાત્રે તે બધા જ કાર્ડના સાચા જવાબ આઠ મિનિટની અંદર આપી દેશે, તો આપણે આ પ્રક્રિયાને રોજ ફરીથી કરવાનું બંધ કરી દઇશું. ડેવિડ માટે આ લક્ષ્યને પ્રાપ્ત કરવું લગભગ અશક્ય હતું. પ્રથમ રાત્રીની આ પ્રક્રિયામાં ૫૨ મિનિટ લાગ્યા, બીજી રાત્રીએ ૪૮, પછી ૪૫, ત્યાર બાદ ૪૪,૪૧ અને પછી ૪૦ મિનિટ. ઓછા થતા સમયને અમે દર વખતે ઉજવણીમાં વિતાવતા હતા. હું મારી પત્નીને પણ આ વાતની જાણકારી આપતો રહેતો હતો, પછી તો મહિનાના અંતમાં તે તમામ કાર્ડોના ઉત્તર આઠ મિનિટથી ઓછો સમયમાં આપવા લાગ્યો. જ્યારે આમાં કોઈ નાનો સુધાર થતો, તો તેને એક વાર ફરીથી કરવાનું કહેવા લાગ્યો, તેને આ અદ્ભુત તથ્યનું જ્ઞાન થઈ ગયું કે શીખવું કોઈ મુશ્કેલ કામ નથી.'

'સ્પષ્ટ રીતે આ વખતે ગણિતમાં તેના સારા ગુણ આવ્યા. જ્યારે તમને ગુણાકાર કરતા આવડે છે, તો ગણિત ઘણું સરળ થઈ જાય છે. ગણિતમાં 'બી' ગ્રેડ મેળવી તે ઘણો ખુશ હતો, કેમ કે આજ સુધી તો તે 'સી' અથવા 'સી પ્લસ'ની આગળ જ ન વધ્યો હતો. હવે તેના બાકી બદલાવ પણ ઘણા ઝડપથી થઈ રહ્યા હતા. તેના વાંચવાની ગતિ પણ તીવ્ર થઈ ગઈ અને તે ડ્રોઇંગની પોતાની જન્મજાત પ્રતિભાનો સારી રીતો ઉપયોગ કરવા લાગ્યો, પછી કેટલાક દિવસો બાદ તેને સ્કૂલ તરફથી એક સાયન્સનું મોડલ બનાવવાની કામ સોંપવામાં આવ્યું. તેને લીવરના પ્રભાવને પ્રદર્શિત કરતા અત્યંત અઘરું મોડલ બનાવવાનો નિર્ણય કર્યો. તેને મહેનતથી આ મોડલને તૈયાર કર્યું અને સ્કૂલવા વિજ્ઞાન મેળામાં તેના બનાવેલા મોડલને પ્રથમ પુરસ્કાર મળ્યો, પછી તેને શહેરની પ્રતિયોગિતામાં રાખવામાં આવ્યું. જ્યાં આખા સિનસિનાટી શહેરમાં તેના મોડલને ત્રીજો પુરસ્કાર મળ્યો.'

'હવે તો તેની પુરી કાયાપલટ થઈ ગઈ હતી. આ તે જ બાળક હતો, જે કેટલાક સમય પહેલા ૨ વર્ગ પાછળ ચાલી રહ્યો હતો, જેને મગજથી નબળો સમજવામાં આવી રહ્યો હતો. જેના સહાધ્યાયી તેને 'ફ્રેંકેન્સ્ટીન' કહીને તેની મશ્કરી કરતા હતા અને કહેતા હતા કે જોર લગાવાથી તેનું મગજ નિકળીને બહાર આવી ગયું છે, એટલે તેની ખોપડી ખાલી છે, પણ અચાનક તેને ખબર પડી કે તે પણ શીખી શકે છે, કાંઈક કરીને બતાવી શકે છે અને પરિણામે ૮મા ધોરણના અંતિમ ભાગથી લઈ ૧૦મા સુધી તેને હંમેશાં ઑનર્સ રોલ મળ્યા, પછી હાઈસ્કૂલમાં તેને 'નેશનલ ઑનર સોસાયટી' માટે પસંદ કરવામાં આવ્યો. એક વખત તેને આ વાતની ખબર પડી ગઈ કે શીખવું સરળ હતું, તો પછી આખું જીવન જ બદલાઈ ગયું.'

હવે જો તેમે બીજાને સુધારવામાં તેની મદદ કરવા માંગતા હોવ, તો હંમેશાં આ વાતને યાદ રાખો-

સિદ્ધાંત-૩

બીજાને પ્રોત્સાહિત કરો, તેને તે કહો કે ભૂલોને સુધારવી મુશ્કેલ કામ નથી

★ ★ ★

9

યોગ્ય ટેકનીક એ જ જેનાથી લોકો તમારું કામ કરવા લાગે

વર્ષ ૧૯૧૫માં અમેરિકામાં ચારેય તરફ ડર ફેલાયેલો હતો, કેમ કે વિશ્વયુદ્ધ ચાલતા એક વર્ષથી વધારે થઈ ગયું હતું. યુરોપીયન દેશ એક-બીજાના જીવના દુશ્મન બની ગયા હતા. કદાચ માનવજાતિના ઇતિહાસમાં આટલી હિંસા પહેલા ક્યારેય નહોતી થઈ. બધાં જ જાણવા માંગતા હતા કે શું એક વાર ફરી શાંતિ સ્થાપિત થઈ શકશે કે નહીં. ત્યારે વુડરો વિલ્સને એક પ્રયત્ન કરવાનો નિશ્ચય કર્યો. તેમને યુરોપના તમામ શાસકો અને સેનાપતિઓ પાસે શાંતિનો સંદેશ લઈ એક પ્રતિનિધિ 'શાંતિદૂત'ના રૂપમાં મોકલ્યો.

વિલિયમ જેનિંગ્સ બ્રાયન, જે સેક્રેટરી ઑફ સ્ટેટ હતા, શાંતિદૂત બની જવા ઇચ્છતા હતા. તે માનવતાની સેવા કરવા ઇતિહાસના પાના પર પોતાનું નામ અમર કરવા ઇચ્છતા હતા. પરંતુ વિલ્સને પોતાના નજીકના સલાહકાર અને મિત્ર કર્નલ એડવર્ડ એમ.હાઉસને શાંતિદૂત બનાવી મોકલ્યો. આ ખબરને બ્રાયનને સંભળાવવાની જવાબદારી પર કર્નલ હાઉસને આપવામાં આવી, જેથી બ્રાયનને શાંતિદૂતના રૂપમાં ના મોકલવા પર ખોટું ના લાગે.

કર્નલ હાઉસે પોતાની ડાયરીના પાનામાં લખ્યું છે. 'જ્યારે બ્રાયનને મેં જણાવ્યું કે શાંતિદૂતના રૂપમાં મને યુરોપ મોકલવામાં આવી રહ્યો છે, તો નિરાશ થઈ ગયા, તે કામ સ્વયં કરવા ઇચ્છતા હતા.'

'મે તેમને કહ્યું કે રાષ્ટ્રપતિ મુજબ આ કાર્યને અધિકારીક રૂપથી કરવું અનુચિત હતું જો બ્રાયન શાંતિદૂતના રૂપમાં જતા, તો દુનિયાનું ધ્યાન એ તરફ જ આકર્ષિત થઈ જતું અને લોકો આશ્ચર્ય કરતા કે તેઓ કેમ ગયા.'

કેટલી કુશળતાપૂર્વક હાઉસે બ્રાયનને આ વાતનો અહેસાસ અપાવી દીધો કે તે કામ એટલું મહત્ત્વપૂર્ણ ન હતં કે, એમને સોંપવામાં આવે અને બ્રાયન પણ આ વાતથી સંતુષ્ટ થઈ ગયા.

કર્નલ હાઉસ દુનિયાદારીની કલામાં નિપુણ હતા. એમની પાસે અપાર અનુભવ હતો. સાથે જ કૂટનીતિમાં પણ પારંગત હતા. તેઓ એ જ નિયમ પર ચાલતા હતા, સામેવાળા વ્યક્તિને કોઈપણ કામ સોંપતા સમયે ધ્યાન રાખો કે, તે ખુશ થઈને તમારું કહ્યું માની લે.

વિલિયમ ગિબ્સ મેકાડૂને પોતાની કેબિનેટના સદસ્ય બનાવતા સમયે વુડરો વિલ્સને પણ આ નીતિનું પાલન કર્યું હતું. આ તે જ શ્રેષ્ઠતમ સન્માન હતું, જે કોઈને આપી શકતા હતા, પરંતુ વિલ્સને આ પ્રસ્તાવને આ પ્રકારે રાખ્યો, જેનાથી મેકાડૂને બમણું સન્માન મળી શકે. આ વાર્તા મેકાડૂના શબ્દોમાં કંઈક આ પ્રકારે છે- એમણે (વુડરો વિલ્સન) કહ્યુ કે, તેઓ પોતાની કેબિનેટનું નિર્માણ કરી રહ્યાં છે અને જો હું નાણાં મંત્રીનો પદભાર સંભાળી લઉં, તો એમને અત્યંત ખુશી થશે. આ વાતને એમણે ખૂબ આનંદદાયક અંદાજમાં કહી હતી. એમણે એ પ્રદર્શિત કરવાનો પ્રયત્ન કર્યો, જાણે એમના પ્રસ્તાવને સ્વીક કરીને હું એમના પર કોઈ અહેસાન

કરી રહ્યો છું.

પરંતુ વિલ્સન હંમેશાં આટલા વ્યવહાર કુશળ રહી શકતા ન હતા. જો એવું હોત, તો આજે ઇતિહાસના પત્રો પર કંઈક બીજું જ લખ્યું હોત. એના માટે આપણે અમેરિકાને લીગ ઑફ નેશન્સમાં સામેલ કરવાની ઘટના લઈ શકીએ છીએ. વિલ્સન સીનેટ તથા રિપબ્લિકન પાર્ટીને આ પ્રકરણમાં ખુશ ના રાખી શક્યા. શાંતિ વાર્તામાં જતાં સમયે તેઓ પોતાની સાથે પ્રખ્યાત રિપબ્લિકન નેતાઓ, જેમ કે ઍલિહૂ રૂટ, એમના સ્થાન પર તેઓ પોતાની પાર્ટીના અજાણ સદસ્યોને શાંતિ વાર્તામાં લઈ ગયા. એનાથી એમણે રિપબ્લિકન્સનું એક પ્રકારથી અપમાન કરી દીધું અને એમને આ વાતનો અહેસાસ કરાવી દીધો કે લીગનો વિચાર રિપબ્લિકન પાર્ટીનો ના થઈને ખુદ વિલ્સનનો છે. વિલ્સને એમને કેકને હાથ પણ ના લગાવા દીધો તથા માનવીય સંબંધોને એટલા અપરિષ્કૃત અંદાજમાં લીધો, તો આખી કારકિર્દી બરબાદ થઈ ગઈ, એમનું સ્વાસ્થ્ય પણ બગડી ગયું અને એનાથી એમની જિંદગીના દિવસ પણ ઓછા થઈ ગયા. આ જ કારણે તો અમેરિકા લીગથી બહાર રહી ગયું તથા વિશ્વનો આખો ઇતિહાસ જ બદલાઈ ગયો.

હવે ફક્ત રાજનેતા કે પ્રસિદ્ધ કૂટનીતિજ્ઞ જ સામેવાળા વ્યક્તિને કોઈ કામ સોંપતા સમયે આ વાતનું ધ્યાન નથી રાખતા કે, તે તમારા કામ કરવા માટે ખુશી-ખુશી રાજી થઈ જાય, બલ્કે ઘરેલૂ જીવનમાં પણ લોકો આ નીતિનો પ્રયોગ કરે છે. ફોર્ટ વેન, ઇન્ડિયાનાના ડેલ ઓ. ફેરિયરે અમને બતાવ્યું કે, કયા પ્રકારે એમણે પોતાના નાના બાળકથી પ્રસન્નતાપૂર્વક સોંપવામાં આવેલું કામ કરાવડાવ્યું.

જેફને ઝાડથી પડેલી નાશપાતિઓ એકત્રિત કરવાનું કામ આપવામાં આવ્યું, જેથી લૉન સાફ કરવાવાળાને રોકાઈને એમને ના ઉઠાવવા પડે, પરંતુ એને આ કામ બિલ્કુલ સારું લાગતું ન હતું, આથી અથવા તો તે કામ કરતો જ ન હતો અને જો કરતો હતો, તો કેટલીય નાશપાતીઓ જમીન પર પડીને રહી જતી હતી. સીધા-સીધા એનાથી દલીલ કરવાના સ્થાન પર મેં એનાથી કહ્યું - જેફ! હું ઇચ્છતો હતો કે અમે બંને આપસમાં એક સમાધાન કરી લઈએ. નાશપાતીઓથી ભરેલી દરેક ટોકરી ઉઠાવવા માટે હું તમને એક ડૉલર આપીશ, પરંતુ કામ સમાપ્ત કરવા પર એક પણ નાશપાતી મને જમીન પર પડેલી મળી ગઈ, તો એક નાશપતી માટે તમારાથી એક ડૉલર લઈ લઈશ. કહો, શું આ શરત મંજૂર છે? પછી શું થયું હશે, એ તો તમ બધા જાણો જ છે.

મારી મુલાકાત એક એવા વ્યક્તિથી થઈ, જે ભાષણના આગ્રહોને, મિત્રો તથા સંબંધીઓના આમંત્રણોને એ કુશળતાથી અસ્વીકાર કરી દેતો હતો કે, લોકો એના જવાબથી સંતુષ્ટ થઈ જતા હતા. એમને ખરાબ પણ લાગતું ન હતું. શું હતી એની રીત? તે સીધા-સીધા ક્યારેય કહેતો ન હતો કે, કામમાં ખૂબ વ્યસ્ત છે, આથી નથી આવી શકતો. એના સ્થાન પર પહેલાં તો તે સામેવાળા વ્યક્તિને આમંત્રણ આપવા માટે આભાર વ્યક્ત કરતો હતો અને પછી બતાવતો હતો કે, આમંત્રણ સ્વીકાર કરવામાં સમર્થ નથી તથા એના પછી કોઈ બીજો વિકલ્પ બતાવી દેતો હતો. સામેવાળા વ્યક્તિને પોતાની અસ્વીકૃતિને લઈને અપ્રસન્ન થવાનો તે જરા પર અવસર આપતો ન હતો. તુરંત તે સામેવાળાના વિચારોને કોઈ બીજા વ્યક્તિની તરફ વાળી દેતો હતો, જે એ સમયે એના આમંત્રણને સ્વીકાર કરવાની સ્થિતિમાં હતો.

પશ્ચિમ જર્મનીના અમારા કોર્સ દરમિયાન ગુન્ટર શ્મિટે પણ હિસ્સો લીધો. એમણે પોતાના ફૂડ સ્ટોરના એક કર્મચારીને વાર્તા બતાવી. આ મહિલા કર્મચારી શેલ્ફો પર યોગ્ય પ્રાઇઝ ટેગ લગાવવાના કાર્યમાં લાપરવાહી કરી રહી હતી, જ્યાં આઇટમ ડિસ્પ્લે કરવામાં આવતી હતી. એનાથી દુવિધા થઈ જતી હતી તથા ગ્રાક પણ સંતુષ્ટ થઈ શકતા ન હતા. કેટલીય વાર એને

સમજાવવામાં આવ્યા, દાંટ પણ આપવામાં આવી, પરંતુ ફાયદો ના થયો. અંતમાં મિ. શ્મિટે એને પોતાની ઑફિસમાં બોલાવીને એનાથી કહ્યું કે, તેઓ એને સ્ટોરમાં સુપરવાઇઝર ઑફ પ્રાઇઝ ટેગ પોસ્ટિંગ પદ પર નિયુક્ત કરવા ઇચ્છે છે અને ભવિષ્યમાં એણે જ ધ્યાન રાખવું પડશે કે, બધી શેલ્ફો પર યોગ્ય ટેગ લાગ્યા હોય. જવાબદારીવાળું પદ મેળવીને એનું વલણ પૂરી રીતે બદલાઈ ગયું તથા એના પછી તે પોતાના દરેક કાર્યને સંતોષજનક અંદાજમાં કરવા લાગી.

કોઈ-કોઈને આ વાત બચકાના લાગી શકતી હતી. નેપોલિયનથી પણ એ જ કહેવામાં આવ્યું હતું. જ્યારે એમણે લીજિયન ઑફ ઑનરનો પુરસ્કાર બનાવ્યો. પોતાના સૈનિકોમાં ૧૫૦૦૦ ક્રૉસ વહેંચ્યા હતા, પોતાના ૧૮ જનરલોને માર્શલ્સ ઑફ ફ્રાન્સનો પુરસ્કાર આપી દીધો હતો તતા પોતાની સેનાને ગ્રાન્ડ આર્મીનો પુરસ્કાર આપી દીધો હતો. નેપોલિયનની ત્યાં સુધી નિંદા કરવામાં આવી હતી કે, એમણે યુદ્ધની અગ્નિમાં તપેલા સૈનિકોના હાથોમાં રમકડાં થમાવી દીધા હતા, પરંતુ એના જવાબમાં નેપોલિયને કહ્યું હતું - માણસો પર રમકડાંથી જ શાસન કરી શકાય છે, શાસ્ત્રોથી નહીં.

આ નીતિ નેપોલિયનની જેમ તમારા માટે પણ ખૂબ અસરકારક સાબિત થઈ શકે છે. એનું ઉદાહરણ છે, સ્કાર્સડેલ, ન્યૂયૉર્કની નિવાસી મારી એક મિત્ર અર્નેસ્ટ જેન્ટ હંમેશાં આ વાતને લઈને પરેશાન રહેતી હતી કે, કેટલાંક બાલકો એની લૉનને દોડી-દોડીને બરબાદ કરી જતા હતા. એણે બાળકોનો ડરાવ્યા-ધમકાવ્યા, દરેક પ્રકારની લાલચ આપી, પરંતુ કોઈ અંતર પડતું ન હતું. એણે એ ગેંગના લીડરને બોલાવીને એને એક પદનામ આપી દીધું, જેનાથી તે ખુદને મહત્ત્વપૂર્ણ સમજવા લાગ્યો. એણે એને પોતાનો જાસૂસ બનાવી દીધો તથા એનાથી કહ્યું કે, તે લૉનની બધા પ્રકારની રખવાળી કરી શકે છે. હવે એની જવાબદારી છે કે, ફાલતૂ લોકો આ લૉનની અંદર ન આવી શકે, પછી તો સમસ્યા આપમેળે જ હલ થઈ ગઈ.

જ્યારે ક્યારેય પણ લોકોનો વ્યવહાર કે વલણ બદલવાની જરૂર પડે, તો એક કુશળ તથા પ્રભાવશાળી લીડરને આ હકીકતોને અવશ્ય ધ્યાન રાખવી જોઈએ.

1. હંમેશાં પ્રામાણિક બનીને રહો. ભૂલીને પણ એવું કોઈ વચન ના આપો, જેને પૂરું કરી શકવું તમારી પહોંચથી બહાર હોય. ફક્ત પોતાના ફાયદાઓ પર ધ્યાન કેન્દ્રિત ન કરીને સામેવાળાના ફાયદાઓ પર વધારે ધ્યાન આપે.
2. આ વાત તમારા દિમાગમાં એકદમ સાફ હોવી જોઈએ કે, તમે સામેવાળાથી શું કરાવવા ઇચ્છો છો.
3. પોતાની વાતને પૂરાં આત્મવિશ્વાસની સાથે ભાર આપીને કહો. ખુદથી પૂછો કે સામેવાળો શું ઇચ્છે છે?
4. આ વાત પર પણ શાંતિપૂર્વક વિચાર કરો કે, તમારા દર્શાવેલા કામને કરવાથી સામેવાળાને શું ફાયદો થઈ શકે છે.
5. એના પછી આ જ ફાયદાઓની સામેવાળાની ઇચ્છાઓની સાથે જોડી દો. આગ્રહ કરતાં સમયે સામેવાળાને આ રીતથી બતાવો કે, આ વાત એના માટે કેટલી ફાયદાકારક સાબિત થશે. આપણે આ પ્રકારનો સંક્ષિપ્ત આગ્રહ કરવો જોઈએ, જૉન, તમે તો જાણો જ છો કે, કાલે અમારા ગ્રાહક આવવાના છે, આથી મારે સ્ટૉકરૂમ એકદમ સાફ જોઈએ. તમે ઠીક પ્રકારથી ઝાડૂ લગાવી લો, બધા સ્ટૉકને ઠીક પ્રકારથી શેલ્ફો પર જમાવી લો તથા આખા કાઉન્ટરને ચમકાવી દો. આ જ વિચારને આપણે આ પ્રકારથી

પણ વ્યક્ત કરી શકીએ છીએ કે, જૉનને તે લાભ સારી રીતે સમજમાં આવી જાય, જે આ કામને કરવાથી એને પ્રાપ્ત થશે, જોન આપણી પાસે એવું એક કામ છે, જેને તુરંત પૂરું કરવું જરૂરી છે. જો આપણે એને તત્કાળ કરી લઈશું, તો આપણે પછીથી પરેશાનીથી બચી શકીએ છીએ. હું કાલે કેટલાંક ગ્રાહકોને પોતાની સુવિધાઓ બતાવવા માટે લાવી રહ્યો છું. હુ એમને પોતાનો સ્ટૉકરૂમ પણ બતાવવા ઇચ્છું છું, પરંતુ એની હાલત ઠીક નથી. જો તમે એને સાફ કરી દો, સ્ટૉકને ઠીકથી શેલ્ફો પર સજાવી દો અને કાઉન્ટર પણ ચમકાવી દો, તો એનાથી દરેક વસ્તુ સારી દેખાશે. મને પૂરો વિશ્વાસ છે કે,આપણી કંપનીની સારી છબિ બનાવવામં તમે તમારા તરફથી પૂરો પ્રયત્ન કરશો.

શું જોન તમારા દ્વારા બતાવવામાં આવેલા કાર્યને કરીને ખુશ થશે. કદાચ ખૂબ વધારે ખુશ તો નહીં, પરંતુ એ સંક્ષિપ્ત આદેશથી અધિક ખુશ તો જરૂર થઈ જ જશે, જ્યારે તમે એને કોઈ લાભ બતાવ્યા ન હતા. જો આપણ એ માની લઈએ કે, જૉનને પોતાના સ્ટૉકરૂમની ઇમેજ પર ગર્વ છે તથા તે કંપનીની ઉત્તમ ઇમેજ બનાવવામાં યોગદાન આપવા ઇચ્છુક છે, તો આ વાતની વધારે આશા છે કે, એનું વલણ અધિક સહયોગપૂર્ણ થશે. જૉનને એ પણ જરૂર બતાવવું પડશે કે, એણે વહેલાં-મોડાં આ કામને કરવાનું જ છે, હવે જો તે આ કામને હમણાં કરી લેશે, તો એને પછી નહીં કરવું પડે.

પરંતુ આપણે એ વિશ્વાસ કરવાની નાદાની ના કરવી જોઈએ કે, આ સિદ્ધાંતોનો પ્રયોગ કર્યા પછી તમારા બધા પરિચિતોની પ્રતિક્રિયા હંમેશાં જ સકારાત્મક હશે. હા, મોટાભાગના વ્યક્તિઓનો અનુભવ એ જ કહે છે કે, આ સિદ્ધાંતો પર ચાલવાથી તમારી સફળતાની સંભાવના કેટલાય ટકા વધી જાય છે અને જો આ સફળતા ૧૦ ટકા પણ વધી જાય છે, તો તમે પહેલાંથી ૧૦ ટકા વધારે પ્રભાવી સાબિત થશો અને એનાથી તમને લાભ જ લાભ થશે.

લોકો તમારા કહ્યાં અનુસાર ત્યારે જ કામ કરશે, જ્યારે તમે આ સિદ્ધાંતનું પાલન કરશો.-

સિદ્ધાંત-૯

પોતાની સામેવાળા વ્યક્તિને કોઈ કામ એ પ્રકારે સોંપો કે, તે તમારી વાત માનવા માટે ખુશી-ખુશી રાજી થઈ જાય.

★ ★ ★